

Processo: 1.0000.25.188773-3/001
Relator: Des.(a) Christian Gomes Lima (JD)
Relator do Acórdão: Des.(a) Christian Gomes Lima (JD)
Data do Julgamento: 04/12/2025
Data da Publicação: 05/12/2025

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, MATERIAIS E LUCROS CESSANTES. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. DANO MATERIAL E LUCROS CESSANTES NÃO COMPROVADOS. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

Ação indenizatória ajuizada por usuária de redes sociais (Facebook e Instagram) contra a empresa provedora do serviço, em razão da invasão de suas contas por hackers, o que lhe causou prejuízos profissionais e financeiros. Sentença de parcial procedência que condenou a ré ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, rejeitando os pedidos de indenização por danos materiais e lucros cessantes. Ambas as partes apelaram: a autora pleiteando a majoração e o reconhecimento dos prejuízos materiais, e a ré requerendo a improcedência da condenação ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

As questões em debate consistem em: (i) definir se restou configurada a falha na prestação dos serviços pela plataforma digital; (ii) verificar se há elementos probatórios suficientes para o reconhecimento dos danos materiais e lucros cessantes alegados; (iii) examinar a adequação do valor arbitrado a título de danos morais; e (iv) redefinir a distribuição dos ônus de sucumbência.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Aplicável o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo entre usuária e provedora de rede social. A responsabilidade da ré é objetiva (art. 14, CDC), afastada a excludente de culpa exclusiva do consumidor, pois não comprovada a inobservância das regras de segurança.

Restou configurada falha na prestação do serviço pela vulnerabilidade do sistema que permitiu a invasão da conta por terceiros, fato que integra o risco da atividade econômica exercida pela fornecedora.

Inexistência de prova robusta acerca dos danos materiais e lucros cessantes, pois os documentos apresentados consistem em estimativas unilaterais, sem lastro técnico. Prevalece, portanto, a improcedência desses pedidos.

O dano moral está caracterizado, diante da indevida invasão de perfil pessoal e profissional e da impossibilidade temporária de acesso. Todavia, o valor arbitrado em primeiro grau (R\$10.000,00) revela-se excessivo, sendo razoável a redução para R\$5.000,00 (cinco mil reais), conforme parâmetros jurisprudenciais desta Corte.

Configurada a sucumbência recíproca, impõe-se a repartição proporcional das custas e honorários advocatícios, nos termos do art. 86 do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Primeira apelação (autora) desprovida. Segunda apelação (ré) parcialmente provida para: (a) reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir da publicação deste acórdão; e (b) reconhecer a sucumbência recíproca, com rateio igualitário das custas e honorários advocatícios.

Tese de julgamento:

1. O provedor de rede social responde objetivamente por falhas na segurança de contas de usuários, não afastada sua responsabilidade pela mera alegação de fato de terceiro.
2. A indenização por danos morais decorrentes de invasão de perfil em rede social deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, devendo ser reduzida quando não condizente a tais parâmetros.
3. A ausência de prova cabal do prejuízo de ordem patrimonial suportado impede o reconhecimento de danos emergentes e lucros cessantes em ações indenizatórias dessa natureza.
4. Configurada a sucumbência recíproca, impõe-se a repartição proporcional das despesas e honorários entre as partes.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 389, 402 e 944; CDC, art. 14, §3º; CPC, arts. 85 e 86.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.176.783/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/5/2025; TJMG, Apelação Cível nº 1.0000.24.531912-4/001, Rel.ª Des.ª Lílían Maciel, j. 08/05/2025.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.188773-3/001 - COMARCA DE PASSOS - APELANTE(S): IACARA CAROLINE NOGUEIRA SILVERIO, FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. - APELADO(A)(S): FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA., IACARA CAROLINE NOGUEIRA SILVERIO

A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 20ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO DE APELAÇÃO E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO SEGUNDO.

JD. CONVOCADO CHRISTIAN GOMES LIMA
RELATOR

JD. CONVOCADO CHRISTIAN GOMES LIMA (RELATOR)

V O T O

Trata-se de recursos de apelação interpostos, sucessivamente, por Iácara Caroline Nogueira Silvério e por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., por meio dos quais objetivam a reforma da sentença proferida pela Juíza de Direito da 3ª Vara Cível da Comarca de Passos (ordem n.º 98) que, nos autos da ação de indenização por danos morais c/c danos materiais c/c lucros cessantes ajuizada pela primeira apelante em face da segunda, julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), atualizado monetariamente a partir do arbitramento e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês contados da citação.

Os ônus sucumbenciais ficaram a cargo da demandada, arbitrados os honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais (ordem n.º 100), a autora, ora primeira apelante, afirma que restou suficientemente comprovada a falha na prestação dos serviços pela ré, decorrente da invasão da conta da usuária nas redes sociais Facebook e Instagram, que lhe causou danos materiais equivalentes a R\$18.654,10 (dezoito mil, seiscentos e cinquenta e quatro reais e dez centavos), relativos aos investimentos feitos em marketing digital.

Sustenta que também faz jus à reparação dos lucros cessantes no valor de R\$35.630,00 (trinta e cinco mil, seiscentos e trinta reais), pelas vendas de ebooks que deixou de fazer, notadamente no período da Black Friday, conforme apurado mediante o uso da "Calculadora de Rentabilidade da Plataforma Hotmart".

Aduz, ainda, a necessidade de majoração do valor da indenização por danos morais para o equivalente a 20 (vinte) salários mínimos, de forma a satisfazer os propósitos de compensar a vítima pelo prejuízo sofrido e punir o ofensor pela conduta.

Requer, ao final, o provimento do recurso, com a reforma da sentença quanto aos pontos indicados.

Preparo ausente, por litigar a primeira apelante sob o pálio da justiça gratuita, deferida em primeiro grau de jurisdição (ordem n.º 41).

Por sua vez, a ré, ora segunda apelante, em seu arrazoado de ordem n.º 102, defende a inexistência de falha na prestação dos serviços, pois os dados de login e senha são de responsabilidade dos usuários, cabendo a eles a manutenção segura dessas informações, pois inviável a fiscalização para verificar se estão seguindo as medidas de segurança disponibilizadas.

Alega estar configurada no caso a excludente de ilicitude prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, consubstanciada na culpa exclusiva da consumidora e dos terceiros estelionatários responsáveis pela invasão da conta.

Em tese alternativa, postula a redução do quantum indenizatório, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como à vedação do enriquecimento ilícito.

Pontua a impossibilidade de sua condenação nos ônus sucumbenciais, por não ter dado causa à propositura da demanda.

Reporta-se a legislação, doutrina e jurisprudência e, ao final, requer o provimento do recurso interposto.

Preparo regular, juntado às ordens n.os 103/104.

Em contrarrazões (ordens n.os 107 e 108), ré e autora, respectivamente, infirmam as teses recursais e pugnam pelo desprovimento do recurso aviado pela parte adversa.

É o relatório.

DECIDO.

Admissibilidade.

Conheço do recurso, eis que presentes os pressupostos processuais de sua admissibilidade.

MÉRITO

1. Da responsabilidade civil da empresa ré.

Cuida-se de ação indenizatória ajuizada contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., na qual a autora alega que foi surpreendida com a suspensão de sua conta nas redes sociais Facebook e Instagram ("lácara Nogueira", ID 139434072803815), em virtude de sua invasão por terceiros, o que resultou na indisponibilidade das contas utilizadas para fins profissionais, inclusive para comercialização de produtos digitais, bem como na "perda de engajamento público". Requereu a condenação da demandada à indenização dos danos emergentes no importe de R\$21.659,76 (vinte e um mil, seiscentos e cinquenta e nove reais e setenta e seis centavos), dos lucros cessantes equivalentes a R\$35.630,00 (trinta e cinco mil, seiscentos e trinta reais) e dos danos extrapatrimoniais no valor total de R\$36.360,00 (trinta e seis mil, trezentos e sessenta reais).

Após o trâmite regular, sobreveio a sentença de parcial procedência dos pedidos, para condenar a ré à reparação dos danos morais no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais), o que despertou as irresignações de ambas as partes, manifestadas nas apelações aviadas.

A pretensão autoral deve ser enfrentada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo decorrente de celebração de contrato de aplicativo de conta de rede social. Nesse passo, a autora utiliza os serviços prestados pela ré como destinatária final, já que opera a conta do Facebook e o perfil do Instagram para manter contatos e fazer publicações de conteúdo.

Nessa hipótese, segundo dispõe o art. 14, do diploma consumerista, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, só se eximindo da responsabilidade se for comprovada a inexistência do defeito ou restar caracterizada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É o que prescreve o § 3º do citado dispositivo, in verbis:

"Art. 14. 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.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Na espécie, restou incontroverso e comprovado pelos documentos juntados às ordens n.os 09, 12 e 19/23 que a autora mantém contas no Facebook e no Instagram, administradas pela empresa ré, as quais foram suspensas em 25/11/2022 em virtude de invasão por hackers, que ainda alteraram as configurações das contas e fizeram anúncios fraudulentos, dando ensejo à cobrança indevida do valor de R\$3.047,65 (três mil e quarenta e sete reais e sessenta e cinco centavos).

Afirmou que a indisponibilidade das referidas contas, utilizadas por ela para exercício de suas atividades de psicóloga, mediante divulgação de serviços e comercialização de produtos digitais, resultou em substancial prejuízo financeiro e em violação dos direitos da personalidade.

Por sua vez, a ré defendeu que a conduta da própria autora deu ensejo à invasão, pois lhe cabia a proteção do login de usuário e da senha cadastrada para acesso às contas registradas. Afirmou, ainda, que "os casos que envolvem contas 'hackeadas' estão habitualmente ligados a falta de zelo pelo usuário pela guarda e manutenção da senha, bem como confiança excessiva em pessoas próximas, que, por algum motivo egoístico pretende prejudicar o usuário vítima".

Entretanto, os argumentos invocados pela apelante para imputar a culpa exclusiva pelo ocorrido à consumidora e se eximir de qualquer responsabilidade não merecem guarida.

Com efeito, segundo a exegese do inciso II do § 3º do art. 14 da Lei n.º 8.078/90, acima transcrito, a prova de eventual culpa exclusiva do consumidor pelo evento danoso recai sobre o fornecedor dos serviços. E, no caso em comento, a demandada não se desincumbiu de demonstrar minimamente a tese de que a invasão do perfil da autora nas redes sociais foi provocada por ato da própria titular da conta, referentes a um possível desrespeito aos termos de uso da plataforma ou da inobservância das "dicas de segurança indicadas pelo Provedor do serviço Instagram".

Ao contrário, analisando os autos, infere-se do teor das mensagens trocadas entre a autora e um preposto da empresa ré acerca dos fatos ocorridos (ordem n.º 19) que esta última acabou por reconhecer a sua responsabilidade pela indevida invasão da conta da usuária, tendo inclusive se prontificado a reembolsar os valores gastos pelos hackers com os anúncios fraudulentos, o que de fato foi feito.

A propósito, é oportuno transcrever o seguinte trecho da mensagem remetida pela provedora de aplicação:

"Olá, lácara, tudo bem? Aqui é o Pedro! Entrando em contato referente ao caso de N°537923494868834 Minha flor, o Gustavo entrou em contato comigo hoje mais cedo para contar melhor do seu caso e para conseguir mais auxílio e suporte para vocês, após a minha ligação com ele, prometi que iria te enviar esse email e te explicar tudo que conversamos e te acalmar sobre essa situação toda. Mas certo, indo direto ao ponto: Eu vi que ainda restaram algumas coisinhas por fazer no seu perfil na sua conta de anúncios, essas coisinhas foram terminar de remover os hackers de lá de dentro te reembolsar por todo o gasto que eles fizeram e também remover todas as restrições presentes nele, com tudo isso em vista, mandei o seu caso para o nosso time interno responsável por fazertodo esse processo de recuperação e pós-recuperação da conta. Agora o que nos resta é esperar, mas como eu conversei com o Gustavo, eu vou estar sempre aqui para lhes ajudar e esclarecer quaisquer dúvidas que possam surgir ao longo desse processo, de 2em 2 dias eu irei mandar novos emails ou entrar em contato novamente, nem que seja somente para te avisar que ainda estamos cuidando do seu caso e chegando cada vez mais perto do momento de resolução desse caso, ok? Agradecemos por entrar em contato com o Meta e te desejamos um ótimo dia!"

Diante desse cenário probatório, não há dúvida de que a violação da conta da demandante não foi causada por ato imputável a ela, senão em virtude de falha na prestação do serviço pela empresa ré, cujo sistema de segurança não se mostrou capaz de detectar a fraude praticada por terceiros, permitindo o acesso indevido do perfil da autora e a utilização desta para postagens e operações não autorizadas pela titular.

Assim, revela-se incabível a arguição pela demandada da excludente relativa à culpa exclusiva da consumidora.

Da mesma forma, a fraude praticada por terceiros não elide a responsabilidade dos provedores de aplicações de internet no que diz respeito à falha em zelar pela segurança das contas dos usuários, por constituir risco inerente à atividade econômica por eles desenvolvida.

A propósito, resguardadas as diferenças fáticas entre os casos, já decidiu o col. Superior Tribunal de Justiça:

"O fato de terceiro somente exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços se não guardar relação com a atividade desempenhada pela instituição financeira, situação em que se equipara ao fortuito externo. Se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade." (STJ, REsp n.º 2.176.783/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/5/2025, DJEN de 29/5/2025.)

Na mesma linha, são os julgados deste Tribunal de Justiça:

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM - VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO - ÔNUS DA PROVA - RÉU - DANO MORAL CONFIGURADO.

1. Para ser reconhecida a responsabilidade civil subjetiva, deve haver prova do dano, da culpa do agente e do nexo de causalidade entre os dois, nos termos do art. 186 do Código Civil.

2. O ônus da prova incumbe ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

3. O valor da indenização por dano moral deve ser fixado examinando-se as peculiaridades de cada caso e, em especial, a gravidade da lesão, a intensidade da culpa do agente, a condição socioeconômica das partes e a participação de cada um nos fatos que originaram o dano a ser ressarcido, de tal forma que assegure ao ofendido satisfação adequada ao seu sofrimento, sem o seu enriquecimento imotivado, e cause no agente impacto suficiente para evitar novo e igual atentado." (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.24.057249-5/001, Relatora: Des.ª Régia Ferreira de Lima, 12ª Câmara Cível, julgamento em 09/09/2024, publicação da súmula em 11/09/2024.)

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS - RESPONSABILIDADE CIVIL - REDE SOCIAL - 'INSTAGRAM' - CONTA - INVASÃO DE PERFIL - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PROVEDOR - DANOS MORAIS - CONFIGURADOS - VALOR ADEQUADO - SUCUMBÊNCIA.

O provedor de aplicação na internet (instagram) responde, objetivamente, pelos danos causados ao consumidor em razão de defeitos do serviço disponibilizado, nos termos do artigo 14, do CDC.

A falha de segurança na rede social permitiu o acesso de terceiros a dados pessoais da autora e ao seu

perfil, tendo causado prejuízos a terceiros, o que é suficiente para prejudicar o nome e a honra da parte autora. O valor da indenização deve ser fixado com prudente arbítrio, observando-se o princípio da proporcionalidade. Inviável a aplicação do princípio da causalidade para a distribuição dos ônus de sucumbência na hipótese em que ocorrido julgamento de mérito da demanda, devendo a parte derrotada arcar com tais despesas processuais na proporção de seu insucesso no feito." (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.23.236296-2/001, Relator: Des. Pedro Bernardes de Oliveira, 9ª Câmara Cível, julgamento em 09/04/2024, publicação da súmula em 12/04/2024.)

Logo, evidente o nexo causal entre o risco da atividade/falha na prestação do serviço e os danos causados à consumidora, a ensejar a responsabilidade civil da ré de indenizar, em tese, os prejuízos sofridos.

2. Da indenização pelos danos materiais.

A primeira apelante busca, a guisa de danos materiais, o ressarcimento do valor de R\$ 18.654,10 (dezoito mil seiscentos e cinquenta e quatro reais e dez centavos) investido na plataforma, bem como a reparação dos lucros cessantes de R\$ 35.630,00 (trinta e cinco mil seiscentos e trinta reais).

Como se sabe, o dano material se equivale às perdas e danos (artigos 389 e 946, do Código Civil), que abrangem o que se perdeu e o que se deixou de lucrar (art. 402, do Código Civil).

Carlos Roberto Gonçalves leciona sobre o tema "perdas e danos", o fazendo na seguinte forma:

"Compreendem, pois, o dano emergente e o lucro cessante. Devem cobrir todo o dano material experimentado pela vítima.

Dano emergente é o efetivo prejuízo, a diminuição patrimonial sofrida pela vítima. É, por exemplo, o que o dono do veículo danificado por outrem desembolsa para consertá-lo. Representa, pois, a diferença entre o patrimônio que a vítima tinha antes do ato ilícito e o que passou a ter depois. Lucro cessante é a frustração da expectativa de lucro. É a perda de um ganho esperado.

Assim, se um ônibus é abalroado culposamente, deve o causador do dano pagar todos os prejuízos efetivamente sofridos, incluindo-se as despesas com os reparos do veículo (dano emergente), bem como o que a empresa deixou de ganhar no período em que o veículo ficou na oficina." (In Responsabilidade Civil, 8ª ed., São Paulo: Saraiva, 2003, p. 629.) (Destacques deste voto.)

O dano material, ou seja, os prejuízos aferíveis economicamente, segundo remansosa jurisprudência, devem ser comprovados de forma cabal, pois o dano hipotético não justifica a reparação, sendo ônus, portanto, da parte que postula a indenização (art. 373, inciso I, do CPC).

Nesse sentido:

"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MATERIAL. LUCROS CESSANTES. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DO PREJUÍZO. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. LUCROS CESSANTES. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. A jurisprudência desta egrégia Corte se orienta no sentido de considerar que, em se tratando de danos emergentes (dano positivo) e lucros cessantes (dano negativo), ambos 'exigem efetiva comprovação, não se admitindo indenização em caráter hipotético, ou presumido, dissociada da realidade efetivamente provada' (REsp 1.347.136/DF, Rel. Ministra ELIANA CALMON, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 11/12/2013, DJe de 7/3/2014). Precedentes.

2. No caso, o eg. Tribunal de origem concluiu que os danos materiais não foram comprovados e que os documentos apresentados não são hábeis a comprovar o dano experimentado. Nesse contexto, afigura-se inviável a esta Corte alterar o contexto fático delineado pelas instâncias ordinárias, tendo em vista a necessidade de reexame do suporte fático-probatório dos autos, a atrair a incidência do óbice da Súmula 7/STJ.

3. Agravo regimental a que se nega provimento." (STJ, AgRg no AREsp n.º 645.243/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 3/9/2015, DJe de 5/10/2015.)

Na espécie, o valor de R\$ 18.654,10 (dezoito mil seiscentos e cinquenta e quatro reais e dez centavos) cujo ressarcimento se busca, se enquadra como dano emergente, pois, segundo a autora, decorre dos investimentos na plataforma em marketing digital que se dissiparam em decorrência da "perda de todo engajamento da rede social invadida".

Entretanto, a despeito do inconformismo manifestado nas razões do primeiro recurso, a simples

juntada do "relatório investimento marketing digital" (ordem n.º 29) feito unilateralmente pela autora e a oitiva de testemunha (ordem n.º 93) não permitem concluir, de forma segura, que houve o efetivo perdimento de todos valores investidos em consultoria, desenvolvimento da plataforma e anúncios.

Com efeito, a questão atinente à extensão do impacto causado às atividades profissionais da autora pela inatividade temporária das contas nas redes sociais (Facebook e Instagram) se reveste de elevada indagação técnica, cujo esclarecimento demandaria avaliação por profissional especializado acerca do grau de comprometimento do uso daquelas plataformas para atividade desenvolvida pela primeira apelante, bem como a mensuração dos ganhos por ela já obtidos com os investimentos feitos, que deveriam ser abatidos da eventual indenização.

Assim, ausente a produção de prova adequada para dirimir tais questões, não há falar em ressarcimento dos danos emergentes, no importe de R\$ 18.654,10 (dezoito mil seiscentos e cinquenta e quatro reais e dez centavos).

Quanto à reparação dos lucros cessantes de R\$ 35.630,00 (trinta e cinco mil seiscentos e trinta reais), resultantes de "estimativas de vendas do ebook" que deixaram de ser realizadas, não socorre melhor razão à primeira apelante.

É que, como cediço, o reconhecimento dos lucros cessantes pressupõe a existência de prova convincente de que haveria o ganho caso o evento danoso não tivesse ocorrido.

A propósito:

"Os lucros cessantes representam aquilo que, após o fato danoso, deixou o ofendido de receber à luz de uma previsão objetiva, que não confunde com meras hipóteses. Dependem, portanto, para sua concessão, da preexistência de circunstâncias e de elementos seguros que, concreta e prontamente, demonstrem que a lucratividade foi interrompida ou que não mais se iniciaria em decorrência especificamente do infortúnio, independente de outros fatores." (STJ, REsp n.º 1.080.597/SP, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 6/10/2015, DJe de 4/11/2015.)

"Os lucros cessantes devem ser efetivamente comprovados, não se admitindo lucros presumidos ou hipotéticos. Precedentes." (STJ, AgInt no AREsp n.º 1.937.252/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 14/2/2022, DJe de 24/2/2022.)

Na hipótese em apreço, a autora se limitou a juntar relatório por ela firmado de próprio punho (ordem n.º 24), contendo a estimativa do valor de R\$ 35.630,00 (trinta e cinco mil seiscentos e trinta reais) que ela alcançaria com as vendas de seu ebook nas redes sociais, obtido a partir de "calculadora de rentabilidade da plataforma HOTMART".

Contudo, tal documento, produzido unilateralmente pela parte, não tem o condão de demonstrar o valor que ela deixou de auferir com as vendas dos produtos digitais.

Assim, impositiva a manutenção da sentença quanto à improcedência do pedido de indenização por danos materiais.

3. Da indenização por danos morais.

A segunda recorrente requer, ainda, seja afastada a sua condenação à indenização por danos morais no patamar de R\$10.000,00 (dez mil reais), ao passo que a primeira apelante postula a majoração desse quantum.

A Constituição Federal previu o direito de ressarcimento por dano moral em seu art. 5º, incisos V e X, o qual é tratado da seguinte forma pela doutrina:

"Para a caracterização do dano moral, é indispensável a ocorrência de ofensa a algum dos direitos da personalidade do indivíduo. Esses direitos são aqueles inerentes à pessoa humana e caracterizam-se por serem intransmissíveis, irrenunciáveis e não sofrerem limitação voluntária, salvo restritas exceções legais (art. 11, CC/2002). A título de exemplificação, são direitos da personalidade aqueles referentes à imagem, ao nome, à honra, à integridade física e psicológica.

Ademais, é indispensável que o ato apontado como ofensivo seja suficiente para, hipoteticamente, adentrar na esfera jurídica do homem médio e causar-lhe prejuízo extrapatrimonial. De modo algum pode o julgador ter como referência, para averiguação da ocorrência de dano moral, a pessoa extremamente melindrosa ou aquela de constituição psíquica extremamente tolerante ou insensível. (Caio Mário da Silva Pereira. Instituições de Direito Civil. 7ª ed. Forense, Rio de Janeiro, vol. II, p. 316.)

Porém, não é todo e qualquer dano moral que dispensa a prova de sua ocorrência, ou seja, que desobriga a demonstração inequívoca de que do fato resultou abalo psicológico superior ao tolerável. É imprescindível que o ato apontado como ofensivo seja suficiente para, hipoteticamente, adentrar na esfera

jurídica do lesado e causar-lhe prejuízo extrapatrimonial.

No caso sub judice, é indubitável que a falha na prestação dos serviços pela provedora de aplicação de internet, que permitiu o acesso indevido de hackers às redes sociais da autora, resultou em prejuízos a seus direitos da personalidade.

Na sociedade atual, um dos meios mais utilizados de interação entre pessoas sejam as redes sociais, e, no caso específico dos autos, ela demandante comprovou que utilizava as contas do Facebook e do Instagram para exercício de suas atividades profissionais de psicóloga (ordens n.os 06, 21 e 22). Por consequência, conclui-se que a indevida violação de sua conta por terceiros fraudadores, a qual ficou indisponível para acesso pela titular por determinado período, lhe causou transtornos que ultrapassam as fronteiras dos meros contratemplos da vida cotidiana.

Nesse sentido, em casos análogos:

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INVASÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL - DEMORA NA RECUPERAÇÃO DO ACESSO - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE SUCUMBÊNCIA - PRINCÍPIOS DA CAUSALIDADE E DA SUCUMBÊNCIA - SENTENÇA MANTIDA.

Os prejuízos suportados em razão da inércia da requerida em devolver a conta da autora e a verdadeira via crucis por ela enfrentada para solucionar a demanda administrativamente, de maneira alguma podem ser tidos como mero infortúnio.

Além disso, torna-se necessário destacar que o dano decorreu principalmente da desídia da requerida em restabelecer a conta à parte autora no prazo cominado, fato que permitiu a utilização indevida de seu nome por terceiros, os quais aplicaram golpes e praticaram ilícitos em face de seus seguidores.

(...)" (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.25.085101-1/001, Relatora: Des.ª Jaqueline Calábria Albuquerque, 10ª Câmara Cível, julgamento em 13/05/2025, publicação da súmula em 19/05/2025.)

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONTA EM REDE SOCIAL - INVASÃO POR HACKER E REALIZAÇÃO DE POSTAGENS FALSAS - DESÍDIA DA ADMINISTRADORA NA REGULARIZAÇÃO E RESTABELECIMENTO DO PERFIL - VIOLAÇÃO DE DIREITOS DA PERSONALIDADE DO USUÁRIO - LESÃO EXTRAPATRIMONIAL - CONFIGURAÇÃO - INDENIZAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO.

- Efetivadas reclamações por usuário de rede social (Instagram), informando e demonstrando a invasão do seu perfil, por hacker, com a realização de postagens fraudulentas, configura falha na prestação do serviço a conduta da Provedora que deixa de atuar, de forma eficaz, para a regularização do acesso à conta pelo titular.

-Tal procedimento materializa prática deflagradora de danos morais passíveis de reparação.

- Segundo os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, o quantum indenizatório não pode servir como fonte de enriquecimento do ofendido, nem consubstanciar incentivo à reincidência do responsável pela ilicitude." (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.25.204058-9/001, Relator: Des. Roberto Vasconcellos, 17ª Câmara Cível, julgamento em 27/08/2025, publicação da súmula em 28/08/2025.)

Por consequência, evidenciada a responsabilidade da demandada pelo evento danoso, impõe-se a ela indenizar a demandante pelos danos morais sofridos.

Quanto ao valor da indenização por dano extrapatrimonial, certo que ele deve considerar a extensão do dano (art. 944, do Código Civil), observando, ademais, o juízo da equidade, razoabilidade, proporcionalidade, grau de culpa do agente (nas hipóteses em que esta se mostra necessária), nível socioeconômico da parte ofendida e do ofensor e as circunstâncias fáticas do caso concreto, de modo que a compensação não seja ínfima nem constitua fonte de enriquecimento sem justa causa.

Segundo Maria Helena Diniz:

"Na reparação do dano moral, o magistrado deverá apelar para o que lhe parecer equitativo ou justo, agindo sempre com um prudente arbítrio, ouvindo as razões das partes, verificando os elementos probatórios, fixando moderadamente uma indenização. O valor do dano moral deve ser estabelecido com base em parâmetros razoáveis, não podendo ensejar uma fonte de enriquecimento nem mesmo ser irrisório ou simbólico. A reparação deve ser justa e digna. Portanto, ao fixar o quantum da indenização, o juiz não procederá a seu bel prazer, mas como um homem de responsabilidade, examinando as circunstâncias de cada caso, decidindo com fundamento e moderação (Revista Jurídica Consulex, n. 3, de 31.3.97).

Ainda a respeito do tema, adverte Caio Mário da Silva Pereira:

"O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório. Sem a noção de equivalência, que é própria da indenização do dano material, corresponderá à função compensatória pelo que tiver sofrido. Somente assumindo uma concepção desta ordem é que se compreenderá que o direito positivo estabelece o princípio da reparação do dano moral. A isso é de se acrescentar que na reparação do dano moral insere-se uma atitude de solidariedade à vítima." (Responsabilidade Civil, 6ª ed., Forense, 1995, p. 60).

Assim, em casos desta natureza, recomenda-se que o julgador se paute pelo juízo da equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, devendo o quantum da indenização corresponder à lesão e não a ela ser equivalente, porquanto impossível, materialmente, nesta seara, alcançar essa equivalência.

Ademais, não se pode perder de vista que o ofensor deve ser penalizado, mas também não se admite que o pretendido ressarcimento seja fonte de lucro para o ofendido.

Analisando as circunstâncias do presente caso, tendo em vista os efeitos de média gravidade para a autora, pois ficou sem acesso à sua conta, e a responsabilidade da ré pela segurança da rede social que administra, tenho que a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) serve para cumprir a pretensão pedagógica da pena, merecendo redução aquela fixada na sentença, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), sem observância dos parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade.

Anote-se que o valor indicado está em conformidade com os parâmetros que têm sido recentemente adotados por esta 20ª Câmara Cível em situações similares, senão vejamos:

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR. REDE SOCIAL. INVASÃO DE CONTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

A autora relatou que teve sua conta no 'Instagram' 'hackeada', impossibilitando a recuperação do acesso e que a conta foi utilizada para aplicar golpes financeiros contra terceiros. Alegou falha na prestação do serviço e pleiteou indenização moral.

O réu contestou, sustentando que a segurança da conta é de responsabilidade do usuário, que disponibiliza ferramentas para proteção e recuperação de acesso e que a invasão teria decorrido de fato exclusivo de terceiro. O juízo de primeiro grau reconheceu a falha na prestação do serviço pela ineficácia dos mecanismos de recuperação da conta, bem como pelo descumprimento da tutela de urgência concedida, condenando o réu à indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Recurso do réu. Há as seguintes questões em discussão: (i) - se a invasão à conta configura excludente de responsabilidade da ré por fato exclusivo de terceiro (ii) - se o fato enseja a caracterização dos danos morais e (iii) - se o valor arbitrado a título de danos morais deve ser mantido ou reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC) à relação entre as partes, configurando responsabilidade objetiva do fornecedor nos termos dos arts. 14 e 6º, VI do CDC.

A alegação de fato exclusivo de terceiro não afasta a responsabilidade do réu, pois não restou comprovado que a invasão ocorreu por falha exclusiva da autora ou por ação externa inevitável decorrente de fortuito externo, tampouco que os mecanismos de segurança disponibilizados pelo réu eram efetivos na recuperação da conta pela titular.

- Mesmo em sede de responsabilidade subjetiva, a denominada responsabilidade proativa está relacionada ao dever de diligência, que exige que o agente atue com cuidado e atenção necessários para evitar a ocorrência de danos. Assim, emerge um dever de prevenção e de previsibilidade do risco em que, se reconhece a necessidade de antecipar e mitigar possíveis falhas.

- A prova do dever de cautela é do provedor de internet, na medida em que não é de se imputar à usuária do serviço o referido ônus, diante da opacidade de informações, de sua vulnerabilidade técnica e de seu iletramento digital.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) impõe ao controlador de dados a responsabilidade pela segurança adequada das informações dos usuários, não podendo se eximir totalmente da obrigação de garantir a integridade das contas.

A demora na solução do problema e o descumprimento da tutela de urgência reforçam a falha na prestação do serviço, conforme precedentes do STJ sobre responsabilidade de provedores de redes sociais na remoção de conteúdos ilícitos e recuperação de contas invadidas.

O dano moral é configurado in re ipsa, pois a utilização indevida da conta com nome e imagem da consumidora para aplicar golpes financeiros atinge a imagem e a reputação da autora.

O valor arbitrado na sentença (R\$ 10.000,00) mostra-se desproporcional diante de precedentes do TJMG para casos semelhantes, devendo ser reduzido para R\$ 5.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, ante ausência de demonstração de outros fatores agravantes do dano imaterial.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

(...)" (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.24.531912-4/001, Relatora: Des.ª Lílian Maciel, 20ª Câmara Cível, julgamento em 08/05/2025, publicação da súmula em 09/05/2025.)

Por sua vez, fixado o quantum do ressarcimento em moeda corrente, a atualização há de ser computada a partir da data do arbitramento definitivo, nos termos da Súmula n.º 362 do STJ, motivo pelo qual, diante da redução do valor da indenização, o termo inicial da correção monetária deve corresponder à data da publicação do presente acórdão.

4. Da responsabilidade pelos ônus sucumbenciais.

A segunda recorrente se insurge, ainda, contra a sua condenação ao pagamento dos ônus sucumbenciais, sob o fundamento de que não deu causa à propositura da demanda. Alternativamente, requer "seja arbitrado de forma recíproca ou, subsidiariamente, diante de causa simples, seja arbitrada a sucumbência em patamar razoável".

Acerca do tema relativo à responsabilidade pelo pagamento dos ônus da sucumbência, tem-se que o ordenamento processual em vigor adotou, como regra geral, o princípio da sucumbência, de forma que caberá ao vencido pagar os honorários em favor do advogado do vencedor (art. 85, caput, do CPC).

Tal regra, no entanto, deve ser analisada juntamente com o princípio da causalidade, segundo a qual aquele que deu causa à instauração do processo deve arcar com as despesas dele decorrentes, a fim de se evitar distorções e injustiças.

Na espécie, em que pese o inconformismo da demandada, não há dúvidas de que ela deu causa à propositura da ação, em virtude da reconhecida falha na prestação dos serviços de provedor de aplicação, além de ter sido vencida, pelo menos em parte, na ação.

Assim, não merece acolhimento o pedido de que ela seja desonerada do pagamento dos ônus sucumbenciais.

Entretanto, tenho que assiste razão à segunda apelante ao defender a configuração da hipótese de sucumbência recíproca, prevista no caput do art. 86 do CPC, in verbis:

"Art. 86. Se cada litigante for, em parte, vencedor e vencido, serão proporcionalmente distribuídas entre eles as despesas.

Parágrafo único. Se um litigante sucumbir em parte mínima do pedido, o outro responderá, por inteiro, pelas despesas e pelos honorários."

Isto porque a autora postulou, na inicial, a reparação dos prejuízos material (danos emergentes e lucros cessantes) e extrapatrimonial sofridos em decorrência da conduta da ré, mas obteve apenas o reconhecimento do direito à indenização dos danos morais.

Assim, evidencia-se a hipótese fática justificadora da sucumbência recíproca, conforme a lição de Nelson Nery Junior:

"Sucumbência recíproca. Há sucumbência recíproca quando uma das partes não obteve tudo o que o processo poderia lhe proporcionar. Se o autor pediu 100 e obteve 80, sucumbiu em 20, ao mesmo tempo em que o réu sucumbiu em 80." (In Código de Processo Civil Comentado. 10ª. ed., p. 233.)

No mesmo sentido:

"EMENTA: DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. ALEGAÇÃO DE OMISSÃO, CONTRADIÇÃO E OBSCURIDADE. PRODUTO DEFEITUOSO. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. REJEIÇÃO DOS EMBARGOS.

(...)

A sucumbência recíproca, fixada em 50% para cada parte, decorre da improcedência de um dos pedidos (danos morais), caracterizando parcial insucesso da parte autora e estando de acordo com o art. 86 do CPC.

(...)

IV. DISPOSITIVO E TESE

Embargos de declaração rejeitados.

Tese de julgamento:



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

A condenação ao ressarcimento integral dos danos materiais decorrentes de vício do produto afasta, por consequência lógica, a existência de débito residual.

Os honorários advocatícios devem ser fixados sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observada a ordem legal de preferência.

A sucumbência recíproca é cabível quando parte dos pedidos é julgado improcedente, devendo ser proporcionalmente distribuídas as despesas entre as partes.

(...) (TJMG, Embargos de Declaração n.º 1.0000.25.043039-4/003, Relator: Des. Sérgio André da Fonseca Xavier, 18ª Câmara Cível, julgamento em 02/09/2025, publicação da súmula em 03/09/2025.)

Assim, cabível a reforma do decisum neste aspecto, de maneira a responsabilizar cada uma das partes pelo pagamento de 50% (cinquenta por cento) dos ônus de sucumbência.

DISPOSITIVO.

Por todo o exposto, **NEGO PROVIMENTO** à primeira apelação e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao segundo recurso, reformando parcialmente a sentença para a) reduzir o valor fixado a título de indenização por danos morais para o importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir da publicação deste julgado, e para b) redimensionar os ônus sucumbenciais, ficando ambas as partes responsabilizadas por metade das custas, além dos honorários advocatícios, a ré no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, e a autora no patamar de 10% (dez por cento) do valor do proveito econômico obtido pela parte adversa (montante dos danos materiais não reconhecido no decisum).

Cada parte arcará com as custas de seu próprio recurso.

Fica suspensa a exigibilidade da cobrança em relação à demandante, nos termos do § 3º do art. 98 do CPC.

É como voto.

DES. FERNANDO LINS - De acordo com o(a) Relator(a).

DESEMBARGADORA LÍLIAN MACIEL - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO DE APELAÇÃO E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO SEGUNDO"