

Processo: 1.0000.25.487678-2/001
Relator: Des.(a) Richardson Xavier Brant (JD 2G)
Relator do Acórdão: Des.(a) Richardson Xavier Brant (JD 2G)
Data do Julgamento: 06/04/2026
Data da Publicação: 06/04/2026

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÂVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL (INSTAGRAM). PERFIL PROFISSIONAL UTILIZADO POR INFLUENCIADORA DIGITAL. FALHA NA SEGURANÇA DA PLATAFORMA E DEMORA NA RECUPERAÇÃO DA CONTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PROVEDOR. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra sentença que julgou procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, proposta por usuária que teve sua conta profissional do Instagram invadida por terceiros. Os invasores alteraram os dados de acesso e passaram a utilizar o perfil para aplicar golpes financeiros. A autora buscou reiteradamente a recuperação da conta pelos canais de suporte da plataforma, sem sucesso, obtendo o restabelecimento do acesso apenas após a concessão de tutela de urgência.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se o recurso viola o princípio da dialeticidade; (ii) estabelecer se há responsabilidade civil da plataforma pela invasão do perfil da usuária e pela demora na recuperação da conta; e (iii) determinar se estão configurados os danos morais e se o valor fixado na sentença é adequado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não há ofensa ao princípio da dialeticidade quando o apelante apresenta argumentos direcionados a impugnar os fundamentos da sentença, ainda que reproduzam teses anteriormente deduzidas na contestação.

4. A relação entre usuária e plataforma de rede social configura relação de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, com responsabilização objetiva do fornecedor pelos defeitos na prestação do serviço.

5. A invasão de conta por terceiros integra os riscos inerentes à atividade desenvolvida pela empresa provedora, caracterizando fortuito interno e não afastando sua responsabilidade.

6. A excludente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro exige prova inequívoca de que a falha decorreu exclusivamente da conduta do usuário, o que não se verificou, pois a empresa não se desincumbiu.

7. A falha na prestação do serviço evidencia-se tanto pela vulnerabilidade do sistema que permitiu a invasão quanto pela ineficiência do suporte oferecido para a recuperação da conta, que permaneceu indisponível por mais de trinta dias, mesmo sendo utilizada para a prática de golpes.

8. A utilização indevida do perfil para fraudes, associada à exposição da imagem e da credibilidade profissional da usuária e ao tempo despendido na tentativa de resolver o problema, configura dano moral indenizável, inclusive à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor.

9. O valor fixado a título de danos morais observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da indenização.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1 A relação entre usuária e plataforma de rede social caracteriza relação de consumo, submetendo o provedor à responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. 2. A invasão de conta por hackers constitui fortuito interno e integra os riscos da atividade econômica explorada pela plataforma digital. 3. A demora injustificada do provedor em restabelecer o acesso à conta invadida, especialmente quando utilizada para aplicação de golpes, configura falha na prestação do serviço e gera dano moral indenizável. 4. A indenização por danos morais deve observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da reparação.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º e 14; CPC, art. 85, §11.

Jurisprudência relevante citada: TJMG, Apelação Cível 1.0000.25.229512-6/001, Rel. Des. Fausto Bawden de Castro Silva (JD 2G), 3º Núcleo de Justiça 4.0 - Cível, j. 28.07.2025, pub. 30.07.2025; TJMG, Apelação Cível 1.0000.25.249979-3/001, Rel. Des. Roberto Vasconcellos, 17ª Câmara Cível, j. 01.10.2025, pub. 02.10.2025; TJMG, Apelação Cível 1.0000.25.211106-7/001, Rel. Des. Fabiano Rubinger de Queiroz, 10ª Câmara Cível, j. 16.12.2025, pub. 08.01.2026.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.487678-2/001 - COMARCA DE GUAXUPÁ - APELANTE(S): FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. - APELADO(A)(S): FERNANDA OLIVEIRA SILVA

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 6ª Núcleo de Justiça 4.0 - Cível Privado do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em REJEITAR A PRELIMINAR E, NO MÁRITO, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

JUIZ DE 2º GRAU RICHARDSON XAVIER BRANT
RELATOR

JUIZ DE 2º GRAU RICHARDSON XAVIER BRANT (RELATOR)

VOTO

Trata-se de recurso de apelação interposto por Facebook Servicos Online do Brasil Ltda. em face da sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível e da Infância e da Juventude da Comarca de Guaxupá, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais ajuizada por Fernanda Oliveira Silva.

A autora relatou na petição inicial (evento 2) que atua como influenciadora digital e que utilizava sua conta profissional na rede social Instagram para a divulgação de seu trabalho e contato com seguidores. Narrou que, em 19.08.2024, o perfil foi invadido por terceiros, os quais alteraram seus dados de acesso, modificaram o nome de usuário e passaram a utilizar a conta para aplicar golpes financeiros. Afirmou que tentou recuperar o acesso por meio das ferramentas de suporte da plataforma e por outros meios administrativos, mas não obteve êxito, permanecendo privada de sua ferramenta de trabalho. Requereu a concessão de tutela de urgência para o restabelecimento da conta e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

A sentença ora recorrida (evento 35) julgou procedentes os pedidos iniciais para confirmar a tutela de urgência e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O réu foi condenado, ainda, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o réu interpôs o presente recurso de apelação (evento 36), alegando, em síntese, que a sentença deve ser reformada, pois não praticou nenhum ato ilícito capaz de ensejar a sua responsabilização. Defendeu que a falha de segurança se originou na esfera de controle da própria usuária e repisou a tese de culpa de terceiros. Sustentou a inocorrência de danos morais e a inaplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor. Subsidiariamente, requereu a redução do valor indenizatório, por considerá-lo desproporcional.

Em contrarrazões (evento 40), a apelada suscitou preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade. No mérito, pugnou pelo não provimento ao recurso.

À o relatório. Passa-se ao voto.

Inicialmente, cumpre analisar a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade suscitada nas contrarrazões.

A apelada defende que o recurso não deve ser conhecido, sob o argumento de que o apelante se limitou a repetir as teses da contestação.

Contudo, da leitura das razões recursais, nota-se que o apelante apresentou argumentos jurídicos voltados a contrapor os fundamentos adotados na sentença, notadamente quanto à configuração da responsabilidade civil e à existência do dano moral. O fato de os argumentos serem semelhantes aos deduzidos na defesa não afasta, por si só, a regularidade formal do recurso, desde que sejam compatíveis com o provimento jurisdicional atacado, o que ocorre no caso em apreço.

Rejeita-se, assim, a preliminar de não conhecimento do recurso, por violação ao princípio da

dialeticidade.

Ausentes outras questões preliminares, arguidas ou apreciáveis de ofício, passa-se ao exame do mérito.

A controvérsia recursal consiste em verificar a existência de responsabilidade civil do apelante em decorrência da invasão do perfil da apelada por fraudadores, a configuração dos danos morais e a adequação do valor fixado na sentença.

De início, ressalta-se a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) ao caso. A apelada enquadra-se no conceito de consumidora (artigo 2º do CDC), ainda que utilize a plataforma para fins profissionais, dada a sua notória vulnerabilidade técnica e informacional perante a empresa de tecnologia, que atua como fornecedora de serviços, auferindo proveito econômico indireto com a base de dados e o tráfego gerado na rede social.

Desse modo, a responsabilidade do apelante é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, conforme a regra do artigo 14 do diploma consumerista.

A tese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro ou da vítima não encontra amparo nos elementos constantes dos autos. A atuação de fraudadores que se apropriam de perfis em redes sociais para aplicar golpes constitui risco inerente à atividade explorada pelo provedor, caracterizando o chamado fortuito interno. Caberia ao apelante demonstrar de forma inequívoca que a falha de segurança ocorreu por descuido exclusivo da consumidora na guarda de suas senhas, ônus do qual não se desincumbiu.

Ademais, a falha na prestação do serviço evidencia-se não apenas na vulnerabilidade que permitiu a invasão, mas na ineficácia do suporte prestado. Os documentos acostados aos autos demonstram que a apelada buscou exaustivamente o atendimento administrativo para relatar a fraude e recuperar sua conta, valendo-se das ferramentas da própria plataforma e de reclamações em sites de proteção ao consumidor.

Apesar de o perfil estar sendo utilizado ativamente para a prática de ilícitos perante seus contatos, a apelada permaneceu desprovida de solução eficaz por mais de trinta dias, obtendo a devolução do acesso apenas após o deferimento da tutela de urgência pelo Juízo de origem.

Constatada a falha na prestação do serviço e a ineficiência dos mecanismos de segurança e suporte, a responsabilização do apelante é medida que se impõe.

Nesse sentido, confirmam-se os seguintes precedentes deste egrégio Tribunal:

- "1. Se evidenciada a falha do Administrador do Instagram, na prestação de serviço, ao não prover segurança contra invasões e demorar a restabelecer o acesso à conta, resta configurada sua responsabilidade civil de indenizar o titular do perfil pelo dano moral gerado pela aplicação de golpes em seu nome, pelo hacker.
2. Deve ser reduzida a indenização fixada quando desatendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.
3. Recurso conhecido e parcialmente provido". (TJMG - Apelação Cível 1.0000.25.229512-6/001, Relator(a): Des.(a) Fausto Bawden de Castro Silva (JD 2G), 3º Nível de Justiça 4.0 - Cível, julgamento em 28/07/2025, publicação da súmula em 30/07/2025).

"- A responsabilidade civil do provedor pela conduta dos invasores das contas dos seus usuários é objetiva, já que incumbe a quem a implanta de segurança efetiva e satisfatória contra os riscos cibernéticos do empreendimento.

- A inexistência da gestão dos riscos ocorridos no meio virtual e da adoção de mecanismos, indicando postura negligente e imperita que possibilita a atuação de hacker, sem que haja a pronta resolução do fato, com a recuperação da conta pelo seu titular, materializa prática deflagradora de dano moral.

- No arbitramento do valor indenizatório devem ser observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, em sintonia com o ato lesivo e as suas repercussões.

- A reparação pecuniária não pode servir como fonte de enriquecimento do ofendido, nem consubstanciar incentivo à reincidência do responsável pelo ilícito". (TJMG - Apelação Cível 1.0000.25.249979-3/001, Relator(a): Des.(a) Roberto Vasconcellos, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 01/10/2025, publicação da súmula em 02/10/2025).

"I - O arbitramento da indenização por danos morais em valor superior ao meramente sugerido na petição inicial não configura vício ultra petita, porque o julgador não está vinculado ao valor estimativo da parte. II - A faculdade concedida ao magistrado pelo art. 537, § 1º, do CPC, para alteração do valor da multa cominatória, deve se limitar às multas vincendas e não às queelas

consolidadas pelo descumprimento, sob pena de desvirtuar o caráter coercitivo da sanção e premiar a recalcitrância do devedor. Precedente do Superior Tribunal de Justiça (EAREsp 1.766.665/RS). III - A relação entre a usuária e a plataforma de rede social Facebook/Instagram é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo a responsabilidade objetiva do provedor, nos termos do art. 14 desse diploma. IV. A apropriação indevida da conta por hacker, mediante alteração de dados de segurança, configura falha na prestação do serviço, afastando as excludentes de culpa de terceiro ou exclusiva do consumidor. V - A utilização do perfil da usuária para prática de golpes e fraudes por terceiros, aliada à ineficiência e demora da plataforma no restabelecimento do acesso, gera dano moral". (TJMG - Apelação Cível 1.0000.25.211106-7/001, Relator(a): Des.(a) Fabiano Rubinger de Queiroz, 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 16/12/2025, publicação da súmula em 08/01/2026).

No tocante aos danos morais, a situação vivenciada pela apelada ultrapassa a esfera dos dissabores cotidianos. Trata-se de usuária que teve sua intimidade devassada, além de suportar grave angústia ao ver seu nome, imagem e credibilidade profissional atrelados a esquemas de estelionato direcionados à sua rede de contatos. Soma-se a isso a perda de tempo útil despendida na tentativa frustrada de solucionar o problema administrativamente diante da inércia da empresa, o que atrai a incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor. O abalo moral, no contexto delineado, mostra-se evidente e passível de reparação.

Quanto ao valor da indenização, o arbitramento deve observar os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo à dupla finalidade da medida: compensar a vítima pelo dano sofrido e exercer caráter pedagógico sobre o ofensor, desestimulando a reiteração de condutas negligentes.

Considerando a extensão do dano, a exposição da imagem da apelada perante terceiros, o tempo de privação do perfil e a capacidade econômica do apelante, o valor de R\$ 10.000,00 mostra-se adequado às particularidades do caso concreto. O montante cumpre os parâmetros estabelecidos para situações de mesma natureza, não configurando enriquecimento sem causa da vítima nem quantia irrisória para a empresa ofensora.

A sentença, portanto, conferiu adequada solução ao litígio, não merecendo reparo algum.

Isso posto, vota-se pela rejeição da preliminar e, no mérito, pelo não provimento ao recurso.

Em atenção ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios de sucumbência devidos pelo apelante para 17% sobre o valor atualizado da condenação. Condena-se o apelante, ainda, ao pagamento das custas recursais.

DES. AMAURI PINTO FERREIRA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. CAVALCANTE MOTTA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "REJEITARAM A PRELIMINAR E, NO MÉRITO, NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO"