



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278831

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006340-90.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante WESLEY MOREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 24 de março de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 36884

APELAÇÃO N°: 1006340-90.2023.8.26.0533

COMARCA: SANTA BÁRBARA D'OESTE

APTE: WESLEY MOREIRA DA SILVA

APDO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA DO INSTAGRAM POR TERCEIROS.

Autor pretende o restabelecimento do acesso à sua conta na rede social Instagram, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua conta em rede social por terceiros. Sentença de parcial procedência. Apelo do autor visando a fixação de indenização a título de danos morais. Falha na prestação de serviços pela requerida. 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 do consumidor que não é corroborada por qualquer elemento dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não comprovados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade da ré configurada. Danos morais. Conduta desidiosa da ré que ensejou na invasão da conta pessoal do autor e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem do requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima. Danos morais devidos em valor aquém ao postulado. Quantum ora fixado em patamar adequado ao caso. Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de “*ação indenizatória*” (sic), ajuizada por WESLEY MOREIRA DA SILVA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 146/150, disponibilizada no DJe de 27/08/2024 (fls. 152), julgou parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos:

“Forte nas razões expendidas, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para: a) condenar a ré na obrigação de restabelecer o acesso do autor à conta que possui junto à plataforma Instagram da requerida, de forma definitiva; b) rejeitar o pleito indenizatório a título de danos morais.

Havendo sucumbência recíproca, as partes deverão suportar o pagamento das custas e despesas processuais proporcionalmente (artigo 86, caput, do Código de Processo Civil), na seguinte forma: o autor em 50% e a ré em 50%. Considerando-se os mesmos percentuais, os litigantes arcarão com os honorários do advogado da parte adversa, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, com eventuais ressalvas da gratuidade judiciária.”

Inconformado, apela o autor (fls. 153/160).

Alega que “teve sua conta em rede social invadida por hackers que, aproveitando de sua imagem e credibilidade, passaram a utilizá-la para prática de crime de estelionato contra seus seguidores e familiares, sendo exposta a grave situação vexatória. Tal situação perdura de 22/08/2023 até os dias atuais. Frisa-se que os criminosos, ao invadirem a conta, tiveram acesso a seus dados pessoais, fotos e contatos, podendo utilizá-los de forma maliciosa mesmo após a recuperação da conta.” (fls. 156).

Diz que “Tendo em vista todo o conjunto fático acima a parte apelante pugnou pela condenação da parte apelada no pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais), valor que se mostra mais justo e adequado ao presente caso, tendo em vista o caráter punitivo-educativo e os ressarcimentos dos danos sofridos em sua total extensão (Art. 940, CC), além da capacidade econômica das partes envolvidas. Entretanto, o Douto Magistrado “a quo” entendeu por bem julgar improcedente o pedido de danos morais, o que não se mostra adequado ao conjunto

fático dos autos, muito menos se mostra alinhado com os precedentes deste Tribunal para casos análogos” (fls. 135).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo.

Contrarrazões pelo réu (fls. 164/174).

É o relatório.

O autor ajuizou a presente demanda visando o restabelecimento do acesso à sua conta na rede social *Instagram*, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua rede social por terceiros, com aplicação de golpes financeiros em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares.

Ressalta-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidora final, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu art. 14º, a responsabilidade objetiva da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a requerida da responsabilidade civil pelos danos causados ao autor, mormente ante sua inércia em comprovar que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

Ademais, destarte a ré alegar a culpa exclusiva do consumidor, que supostamente teria compartilhado sua senha

de acesso, em momento algum colacionou qualquer elemento concreto para corroborar suas alegações, se tratando de argumentação demasiadamente genérica para comportar acolhida.

Portanto, ausente a comprovação dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral, reputa-se correto o reconhecimento da responsabilidade da requerida nos eventos narrados.

Em relação aos danos morais, entende-se que a indenização é devida.

Isto porque, em razão da adoção de protocolos falhos de segurança, o autor teve sua conta pessoal invadida e utilizada para a aplicação de golpes financeiros (fls. 03/05), afetando diretamente sua imagem perante amigos, conhecidos e familiares.

Tem-se, portanto, que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima, a ponto de justificar a indenização pretendida.

Portanto, a indenização moral é medida que se impõe.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a quantia deve ser fixada em R\$ 5.000,00, montante que se mostra adequado, levando-se em conta: a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica do causador do dano; e d) as condições pessoais do ofendido (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado Antônio Jeová Santos, *"não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade"* (ob. cit., pág. 199).

Com base nesses critérios, o valor de R\$ 5.000,00 se mostra adequado e proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento ilícito por parte do requerente. O valor pretendido de R\$10.000,00 não se justifica e supera o critério que vem sendo adotado por este Tribunal.

O sofrimento não pode se converter em móvel de *"lucro capiendo"*, nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso para condenar a ré ao pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização pelos danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente a contar do arbitramento e acrescidos de juros de mora legais desde a citação.

Arcará a ré com a integralidade das verbas de sucumbência e honorários advocatícios, ora fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85 do CPC.

MARY GRÜN

Relatora