



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279291

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1069536-38.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante REGIANE APARECIDA CHAVES, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 24 de março de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 4.615

Apelação nº 1069536-38.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo (13ª Vara Cível)

Apelante: Regiane Aparecida Chaves

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz(a) prolator(a): Tonia Yuka Koroku

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CONSISTENTE NA REATIVAÇÃO DE CONTA MANTIDA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM, QUE FOI OBJETO DE AÇÃO FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE DA RÉ RECONHECIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. HONORÁRIOS FIXADOS POR EQUIDADE.

1. Ação julgada procedente para restabelecimento de conta na plataforma Instagram, que foi 'hackeada' e utilizada para aplicação de golpes em seus seguidores.
2. Recurso da autora pedindo a majoração da indenização para reparação de danos morais, e fixação dos honorários advocatícios por equidade, pela Tabela da OAB, parcialmente acolhido.
3. Acesso indevido de fraudador em conta da plataforma Instagram, mantida pela ré. Provedor de Aplicação que não adotou as medidas necessárias para fazer cessar a conduta ilícita cometida por terceiro, tampouco disponibilizou ao usuário os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso à sua conta.
4. Danos morais configurados. Transtornos que ultrapassam mero aborrecimento. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Indenização fixada em R\$ 3.000,00, com observância dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade.
5. Honorários advocatícios fixados por equidade porque o proveito econômico obtido pela autora é baixo. Tema 1.076 do STJ. Verba honorária que deve remunerar de maneira digna o trabalho do patrono, com observância da razoabilidade e proporcionalidade.
6. Recurso da autora parcialmente provido. Sentença reformada para majoração dos danos morais para R\$ 5.000,00 e honorários advocatícios para R\$ 3.000,00.

Apelação interposta pela autora contra a r. sentença

*de fls. 151/153, cujo relatório adoto, que julgou **parcialmente procedente** ação de obrigação de fazer (consistente em restabelecer acesso à conta na plataforma *Instagram* que foi 'hackeada'), com pedido de indenização para reparação dos danos morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:*

*“Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, confirmando a tutela de urgência concedida anteriormente, para condenar o requerido a reestabelecer a conta da autora na rede social *Instagram*, “@regiane.chaves.5”, bem como condeno o requerido ao pagamento da importância de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais. Referida quantia deverá ser atualizada monetariamente pela Tabela Prática do TJSP, bem como acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ambos os consectários a partir da publicação desta sentença.*

Ante a sucumbência e tendo em vista o teor da Súmula 326 do STJ, a parte ré deverá suportar o pagamento das custas e despesas processuais, bem como os honorários do advogado, os quais fixo em R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), por equidade (art. 85, § 8º, Código de Processo Civil), por ser o valor da condenação muito baixo. Tal quantia deverá ser atualizada monetariamente pela tabela prática do TJSP desde a publicação desta, bem como acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a partir do trânsito em julgado.”

Recurso da autora pedindo a majoração da indenização para reparação dos danos morais para R\$ 15.000,00, porque causados pela omissão por permitir que sua conta fosse invadida, utilizando seus dados pessoais, fotos e contatos para aplicação de golpes

financeiros, e como caráter punitivo-educativo. *Insurge-se também* contra os honorários advocatícios que não remuneraram adequadamente o patrono do vencedor, devendo ser fixados por equidade em R\$ 5.716,05, ou no mínimo de R\$ 3.000,00 (fls. 156/178).

Contrarrazões a fls. 188/199.

Recurso tempestivo. Preparo dispensado, porque tramita com *gratuidade judiciária*.

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

I. Preliminarmente. Gratuidade Judiciária:

Em observância à garantia constitucional do duplo grau de jurisdição e considerando a presunção de veracidade da alegada insuficiência de recursos financeiros, atento ainda aos documentos de fls. 215/233, é caso de deferimento do *benefício da gratuidade judiciária à apelante*.

II. Quanto ao recurso:

1. Encaminhamento do voto:

Respeitado o entendimento da n. magistrada, voto pela reforma da r. sentença de fls. 151/153, para fixar a indenização

para reparação dos danos morais em R\$ 5.000,00 e a verba honorária em R\$ 3.000,00 (*três mil reais*), consoante apreciação equitativa.

2. Dos fatos/síntese da demanda:

2.1. Pretende a autora a reforma da sentença para *majoração da indenização para reparação dos danos morais* para R\$ 15.000,00 pela demora em restabelecer acesso à conta na plataforma *Instagram* que foi '*hackeada*', e que a verba honorária seja fixada em R\$ 5.716,05 ou alternativamente R\$ 3.000,00.

2.2. A ação foi *julgada parcialmente procedente*, com o que não se conforma a autora, ***no que têm, em parte, razão.***

3. Dos Danos morais:

3.1. A demora injustificada da demandada em resolver a pendência, constitui fato capaz de causar embaraços em sua rotina de vida, o que configura *dano moral*, incidindo as regras dos art. 5º, X, da *Constituição Federal*, e artigos 12 e 186 do *Código Civil*, devendo a indenização ser arbitrada à luz das circunstâncias, gravidade e consequências do ato lesivo.

Além disso, a situação objeto da demanda configura, *no mínimo, desvio produtivo do consumidor*, que na lição de *Marcos Dessaune* ocorre “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para

tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”(Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

A quantificação desta modalidade de indenização deriva de arbitramento judicial, e tanto a doutrina como a jurisprudência têm proclamado que a imposição tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza do fato (*'hacking'* de perfil em rede social) e suas consequências (impossibilidade temporária de utilização dos serviços, com transtornos pessoais e necessidade de dedicação de tempo para solução da pendência), proponho que a indenização para reparação dos danos morais seja fixada em R\$ 5.000,00 (*cinco mil reais*), valor que atualmente equivale a *pouco mais do que três salários mínimos* (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito vinculatório, apenas para expressar o valor inicial da condenação, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, DJ 28.06.2002), que reputo adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual *o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação*, na linha do seguinte precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo

critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto Pinto dos Santos, 01.09.2005, v.u).

3.2 Oportuno destacar que em casos semelhantes assim já decidiu esta *Câmara*:

*APELAÇÕES CÍVEIS. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Resultado de procedência na origem. Irresignação de ambas as partes. Conta da autora em rede social invadida por terceiros. Relação de consumo. Falha na prestação dos serviços da requerida caracterizada. Obrigação de fazer consistente na recuperação dos dados e conteúdo da conta da autora que se impõe. Requerida a divulgar aos seus usuários que realiza 'backup' do conteúdo postado. Conta da autora utilizada para divulgação profissional. Prejuízos morais, dadas as circunstâncias, configurados. Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que abriga o quanto do episódio em nível de prejuízo emergiu. Verba honorária sucumbencial arbitrada à guisa do equilibrado manejo das diretrizes informadas no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sentença preservada. Recursos desprovido (TJSP; Apelação Cível 1084270-28.2023.8.26.0100; Relator (a): **João Baptista Galhardo Júnior**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2024; Data de Registro: 09/03/2024).*

4. Dos honorários sucumbenciais. *Procede o inconformismo da autora também neste ponto:*

Tendo em vista que o proveito econômico obtido pela autora foi de pequeno valor (R\$ 5.000,00), é caso de fixação da verba

honorária *mediante apreciação equitativa*, nos termos do § 8º do art. 85 do CPC, que assim estabelece:

Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

Não obstante, há que se levar em conta o grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a complexidade e importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o serviço.

No caso dos autos, trata-se de demanda de pouca complexidade e que teve curto trâmite (pouco mais de um ano entre o ajuizamento e a apreciação deste recurso), e *sem instrução probatória*, devendo a fixação ser norteadas pelos *princípios da razoabilidade* e da *proporcionalidade*, positivados no art. 8º do mesmo Código.

Diante deste quadro, reputo adequada a fixação da verba honorária em R\$ 3.000,00 (*três mil reais*)¹, consoante *apreciação equitativa* e consideradas as peculiaridades da causa, valor a ser corrigido monetariamente a partir da data da publicação do acórdão que for editado com base neste voto, *se vencedor*, e acrescido de juros legais a contar da data do trânsito em julgado (§ 16 do art. 85 do CPC), porque derivado de arbitramento contemporâneo à decisão.

¹ Valor que atualmente equivale a quase dois salários-mínimos, aqui também mencionados apenas como parâmetro referencial, porque derivado de arbitramento consoante apreciação equitativa.

Cumpre destacar que o magistrado não está vinculado à tabela da OAB, que deve ser adotada apenas como *fonte de referência* para estimativa dos honorários, *conjugada* com as demais normas que regem a matéria. Assim deve ser porque *se nem mesmo os advogados têm a liberdade de contratar limitada a referida tabela, critério inflexível igualmente não pode ser imposto aos magistrados*, o que implicaria em tangenciar a regra insculpida no art. 8º do CPC, de relevante conteúdo normativo para pacificação de litígios.

Oportuno destacar, a propósito da questão, que em caso semelhante assim decidiu esta Câmara:

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito. Prestação de serviços de telefonia. Sentença de procedência. Irresignação da autora. Litigância de má-fé inexistente. Apelada que apenas exerceu o seu direito ao contraditório e ampla defesa. Honorários sucumbenciais arbitrados por equidade. Baixo valor da causa. **Pedido de majoração pela Tabela de honorários da OAB. Valor indicado na referida tabela que não possui natureza vinculante. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido** (TJSP; Apelação Cível 1005850-20.2023.8.26.0161; Relator (a): **João Baptista Galhardo Júnior**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2024; Data de Registro: 12/03/2024) (destaque na citação).*

Pelo exposto, dou provimento parcial ao recurso,
para:

a) *Majorar a indenização para reparação do dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantido o critério de atualização estabelecido na sentença;*

b) *Fixar a verba honorária* devida pela *ré* aos patronos da autora em R\$ 3.000,00 (*três mil reais*), consoante *apreciação equitativa*, nos termos da fundamentação. Referido valor será *corrigido monetariamente a partir da data da publicação do acórdão* que for editado com base neste voto, *se vencedor*, e acrescido de juros legais a contar da data do trânsito em julgado (§ 16 do art. 85 do CPC), porque derivado de arbitramento contemporâneo à decisão.

PAULO ALONSO

Relator