



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000280607**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013327-49.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JANAINA MARIANE DE PAULA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 24 de março de 2025.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1013327-49.2024.8.26.0100**

**Apelante:** Janaina Mariane de Paula

**Apelado:** Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

**Comarca:** São Paulo

**Juíza sentenciante:** Dra. Camila Rodrigues Borges de Azevedo

**Voto nº 31.840**

***Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização. Rede social. Conta de Instagram hackeada. Falha na prestação de serviço. Responsabilidade objetiva. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Privação de acesso ao serviço ofertado. Dano moral ora reconhecido. Indenização fixada em valor proporcional. Ação ora julgada procedente. Honorários advocatícios sucumbenciais ora arbitrados por equidade, nos termos do art. 85, §8º, do CPC. Recurso parcialmente provido.***

Vistos.

A r. sentença de págs. 148/151, cujo relatório é adotado, julgou procedente em parte a presente ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais proposta por usuário de rede social que reclama da invasão de conta de sua titularidade por terceiros e perda de acesso:

***Ante todo o exposto, com fincas no artigo 487,***

*inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados, para confirmar a tutela deferida, condenando a requerida a reativar e restituir o acesso da autora à conta "janna\_maryane" no Instagram, obrigação já atendida.*

*Entretanto, por força do princípio da causalidade, deixo de condenar a requerida na sucumbência, cabendo a cada uma das partes às despesas que recolheu. Ressalta-se que a parte vencedora é beneficiária da justiça gratuita e, nos termos do Provimento CG n.29/21, deverá a parte vencida arcar com as taxas judiciárias que não foram recolhidas até a presente sentença, sob pena de inscrição do débito em dívida ativa.*

Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação com vistas ao reconhecimento dos danos morais indenizável e a requerer a condenação da requerida aos ônus sucumbenciais e a fixação de honorários advocatícios por equidade nos termos do art. 85, §8º-A, do CPC (págs. 161/171).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento recurso.

Trata-se de ação na qual a autora pretende o restabelecimento de acesso a sua conta do *Instagram* e o recebimento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, vez que teve sua conta *hackeada*.

Narra que em 26/01/2024 não conseguiu acessar a conta

e descobriu que seus dados tinham sido alterados por terceiros que estavam usando a sua conta para aplicar golpes. Assim, denunciou a fraude e tentou recuperar o seu perfil, porém, sem êxito (págs. 43/56).

Julgada parcialmente procedente a ação nos moldes relatados, apenas a autora interpôs recurso e a sua irresignação restringe-se aos danos morais e honorários sucumbenciais.

E, em que pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, razão assiste em parte à recorrente.

Por força da manifesta vulnerabilidade técnica do consumidor e por força da responsabilidade objetiva do prestador de serviços reconhecida nos termos do art. 12 e §3º e do art. 14, e §3º, ambos do CDC, cabia ao fornecedor dos serviços demonstrar a culpa exclusiva do consumidor pelo descumprimento de requisitos técnicos para acesso e manutenção do serviço, o que não o fez.

A perda de acesso ao perfil da rede social e sua manutenção por terceiro constitui falha na prestação do serviço da ré e gera dissabores e aborrecimentos ao usuário da conta.

É incontroverso nos autos que, mesmo com pedido administrativo, houve desativação da conta por quase três meses, restabelecendo-se o acesso da autora ao seu perfil somente após a intimação do deferimento de liminar, o que enseja o dever de indenizar.

Não há prova de dano moral que exceda o experimentado pela privação de acesso ao serviço ofertado pela ré, única hipótese de dano *in re ipsa* admissível no caso, de modo que a autora faz jus à reparação a tal título.

Com relação à quantia indenizatória, na ausência de um critério objetivo para fixação do valor da reparação, deve-se atentar para a

proporcionalidade e razoabilidade.

E, observando os fatos narrados e o conjunto probatório nos autos, à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, no art. 6º, inc. VI, do CDC e nos artigos 186 e 927 do CC, condeno a empresa requerida a pagar a título de danos morais o valor de R\$ 2.000,00, corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP a partir do arbitramento (Súmula nº 362, STJ) e mais juros de 1% ao mês a partir da citação, levando-se em consideração as especificidades do caso concreto, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à ré para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Nessas circunstâncias, o recurso da autora merece parcial acolhimento a fim de julgar procedente a ação, conforme acima especificado.

Diante do ora decidido, a sucumbência tal qual arbitrada na sentença não pode subsistir<sup>1</sup>, devendo a parte ré arcar integralmente com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios sucumbenciais, que ora fixo em R\$ 1.500,00, tendo em vista o controle preventivo da dignidade do trabalho do advogado, considerando os critérios dos incisos de I a IV do § 2º e do § 8º, todos do art. 85 do CPC e as regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do C. STJ.

Ante o exposto, o voto é pelo parcial provimento do recurso.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**

<sup>1</sup> Rememore-se o teor da Súmula nº 326 do STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.