



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**

Secretaria Judiciária  
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado  
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040  
São Paulo/Capital  
Fone (11) 3489-3814

**Registro: 2025.0000288153**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1166593-90.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROSIANE DOS SANTOS FARIAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 26 de março de 2025.

**ANDRADE NETO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2**

**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**

**Apelação Cível n.1166593-90.2023.8.26.0100**

**Apelante:** Rosiane dos Santos Farias (Justiça Gratuita)

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

**Comarca:** São Paulo – 4ª Vara Cível

**Juíza prolatora:** Lais Helena Bresser Lang

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INVASÃO DO PERFIL DA AUTORA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA – NÃO DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL À PRÓPRIA AUTORA COMO CAUSA DO OCORRIDO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ – RECONHECIMENTO – DANO MORAL CONFIGURADO – INDENIZAÇÃO ARBITRADA – VERBA HONORÁRIA – APLICAÇÃO DO ART. 85, §2º, DO CPC - AÇÃO PROCEDENTE.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**VOTO Nº 49554**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a restabelecer o acesso da autora. E sendo a sucumbência recíproca, as custas e despesas deverão ser rateadas entre as partes, cabendo ainda a cada uma o pagamento dos honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00, devido pela ré, e 15% do valor causa, devido pela autora, observada a gratuidade concedida.

Apela a autora alegando que é devida a indenização por dano moral. Aduz que teve a sua conta invadida por terceiros que a utilizaram para a prática de crimes. Observa que tentou de todas as



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1166593-90.2023.8.26.0100**

maneiras recuperar a sua conta. Entende que a apelada falhou no dever de fiscalizar e garantir a segurança da plataforma. Pede que seja fixada uma indenização de R\$ 10.000,00. Alega ainda que a simples alegação de que o e-mail não é seguro não merece acolhida. Por fim, requer que os honorários sejam fixados por equidade em um salário-mínimo.

Recurso recebido e regularmente processado, com contrarrazões.

**É o relatório.**

O recurso merece parcial provimento.

Incontroverso que a autora teve o seu perfil no Instagram invadido por terceiro com o propósito de aplicar golpes financeiros contra as pessoas de seu contato, situação que ensejou o ajuizamento da presente demanda, tendo a autora pleiteado e obtido em sede de tutela de urgência ordem à ré para o restabelecimento do acesso à sua conta.

Importa consignar que nem toda invasão de aplicativo terá a mesma solução jurídica. Relevante se faz a análise de cada caso e diferenciar, do ponto de vista legal, quando a clonagem se dá por descuido da vítima, que fornece sua senha ou *QR code* ao falsário, do golpe feito com a clonagem do *chip* do aparelho celular,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1166593-90.2023.8.26.0100**

sendo este muito mais grave, pois o descuido não foi da vítima, mas sim da operadora de telefonia.

Os Tribunais têm entendido que quando há o descuido da vítima, esta acaba assumindo os riscos do prejuízo suportado, sem poder imputar a responsabilidade de indenização à empresa *Facebook*, administradora das redes sociais, ou à operadora de telefonia.

Já nos casos em que há clonagem do *chip*, a operadora de telefonia e o próprio *Facebook*, assumem o dever de indenizar, inclusive pelos danos morais causados ao proprietário da linha e conta de telefone e aplicativos.

No caso, a ré/apelada sequer se prontificou a fornecer qualquer elemento de prova capaz de evidenciar que a fraude se tornou possível, tal como alega, em razão de a própria autora ter agido de modo temerário em relação à preservação dos seus dados de usuário e senha ou mesmo por não ter se utilizado do mecanismo de segurança denominado “autenticação de dois fatores”, cujo ônus lhe incumbia, a teor da regra do art. 373, II, do CPC.

Nesse panorama, há que prevalecer a responsabilidade objetiva da apelada em razão da falha constatada na prestação dos serviços, não havendo falar em culpa exclusiva da própria



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1166593-90.2023.8.26.0100**

vítima ou de terceiro, conforme já tive oportunidade de relatar no acórdão proferido por esta mesma C. 32ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000611-45.2022.8.26.0363.

E em assim sendo, de se reputar perfeitamente caracterizado o dano moral na espécie, o qual decorre da fraude em si.

Indiscutíveis a angústia e a insegurança derivadas do uso indevido da imagem e nome da autora para concretizar ilícitos, em patamar superior ao dos aborrecimentos e dissabores da vida cotidiana, repercutindo negativamente os acontecimentos perante as pessoas da comunidade com as quais convive, estando, enfim, demonstrada a ocorrência de ofensa injusta à sua dignidade, fato que merece compensação pecuniária.

Nessa linha, fixo em R\$ 5.000,00 o valor da indenização devida à apelante, o qual considero adequado às circunstâncias do caso, representando quantia justa e proporcional à gravidade do ocorrido e proporcional à reprovabilidade da conduta da ré e ao abalo moral sofrido pela autora.

Sobre referido valor, cuidando-se de ilícito de natureza contratual, deverão incidir juros de mora a partir da data da citação da ré, à razão de 1% ao mês, a teor do que estabelecem os artigos 397, § único, e 405 do Código Civil e o artigo 240 do Código de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1166593-90.2023.8.26.0100**

Processo Civil, além de correção monetária devida desde a publicação deste acórdão.

Imperioso consignar que, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, o índice de atualização aplicável é o IPCA e os juros legais devem observar a taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária, conforme prescrevem o parágrafo único do artigo 389 e o § 1º do artigo 406, ambos do Código Civil.

Por fim, os ônus sucumbenciais devem ser carreados exclusivamente à requerida, uma vez que o acolhimento a menor do montante indenizatório pleiteado a título de danos morais não enseja, na espécie, o reconhecimento da sucumbência recíproca, até porque o montante obrigatoriamente deve ser arbitrado com exclusividade pelo julgador com base em critérios que não podem ser aferidos objetivamente pelo jurisdicionado.

Esse entendimento encontra-se sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, e continua sendo aplicado na vigência do novo Código de Processo Civil, conforme se verifica dos seguintes precedentes:

*“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO (ART. 1.042 DO NCPC) - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DA RÉ.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 7**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1166593-90.2023.8.26.0100**

*[...] 2. A verificação do quantitativo em que autor e réu saíram vencedores ou vencidos na demanda, a fim de reformular a distribuição dos ônus de sucumbência, bem como a alteração da sucumbência mínima ou recíproca identificada pela instância ordinária, são inviáveis no âmbito do recurso especial, por demandar o reexame de matéria fática, obstado na via especial, a teor da Súmula 7/STJ. Conforme dispõe a Súmula n. 326 do STJ, "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca. 3. Agravo interno desprovido." (AgInt no AREsp 1.012.951/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 10/4/2018, Dje 16/4/2018).*

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso** para o fim de julgar procedente a ação, condenando a ré ao pagamento da indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com incidência de correção monetária e juros de mora nos moldes da fundamentação, condenando-a, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais, com fulcro no artigo 85, § 2º, do CPC, estabeleço em 20% sobre o montante da condenação.

**ANDRADE NETO**  
**Relator**