



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000292802

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1083742-57.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NAYANE MARIA ALVES SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 5115

APELAÇÃO Nº 1083742-57.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: NAYANE MARIA ALVES SIQUEIRA (Assistência Judiciária)

APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência, com rejeição da pretensão indenizatória - Apelo da autora - Acolhimento - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva do fornecedor por danos, sofridos pelo consumidor, decorrentes de fraude ocorrida no âmbito da prestação de seus serviços (art. 14 do CDC) - Dever da zelar pela segurança no desenvolvimento da atividade econômica - Incontroverso que a autora teve sua conta na rede social Instagram hackeada/clonada e utilizada para aplicação de golpes por terceiros - Danos morais configurados - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (e não na quantia maior postulada) - Valor em linha com os julgados deste E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes, sendo capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável e adequado à situação descrita nos autos - Sentença parcialmente reformada – Mantidas as verbas de sucumbência fixadas integralmente em desfavor do réu – Readequação dos honorários sucumbenciais – Honorária recursal não incidente, em caso de parcial provimento do recurso (Tema 1.059/STJ) - **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 92/95, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório por danos morais ajuizada por **NAYANE MARIA ALVES SIQUEIRA** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA** para *“condenar o réu a reativar e restituir o acesso à conta da autora, @nayanealvessiq, na plataforma “Instagram”, no prazo de 15 dias, sob pena de multa a ser fixada e demais sanções que se mostrem pertinentes. Por consequência, julgo o feito extinto, com resolução de seu mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Pela causalidade e sucumbência arcará a requerida com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa”*.

Inconformada, apela autora, que pugna a autora, em síntese, pela

condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, assim como pela majoração da quantia fixada a título de honorários advocatícios sucumbenciais. Requer, nesses termos, a reforma parcial da r. sentença (fls. 99/115).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (assistência judiciária – Acórdão fls. 82/87). Contrarrazões às fls. 124/136. Aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso comporta acolhimento em parte.

De início, vale registrar que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

Do conjunto probatório produzido nos autos, restou incontroverso que a autora teve sua conta na rede social “*Instagram*” hackeada/clonada e utilizada, pelos terceiros invasores, na aplicação de golpes.

E as tentativas da autora de recuperar sua conta foram todas infrutíferas, uma vez que a conta somente foi recuperada com o ajuizamento da demanda ora examinada. Frise-se que o réu não apresentou qualquer argumento plausível para justificar a demora em solucionar a questão, o que demonstra verdadeiro descaso da empresa com o ocorrido.

Veja-se ainda que os acontecimentos narrados não podem ser considerados mero aborrecimento. É manifesta a situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados do fato de que terceiros criminosos estavam utilizando o nome e imagem da autora na tentativa de fraudes contra seus parentes, amigos, clientes e conhecidos - relacionamentos estes inerentes às redes sociais. Ademais, houve a séria

perspectiva de risco de a autora ser responsabilizada pelos golpes praticados ou, ao menos, ter que se defender e se justificar quanto às fraudes.

Nesse contexto, restam configurados os danos morais.

Relembre-se que o Código de Defesa do Consumidor cuidou de dar proteção eficaz ao consumidor, adotando, como regra, no campo da prestação de serviços, a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (art. 14 da Lei nº 8.078/90).

Cumprir destacar que é dever do requerido zelar pela segurança e idoneidade de sua atividade, adotando as cautelas necessárias para evitar a invasão das contas de seus usuários, como a verificada no caso em tela; não o fazendo, tem-se que a empresa concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes ao desenvolvimento de sua atividade econômica, razão pela qual deve responder pelos danos causados.

Na mesma linha, não prospera a versão do réu - elaborada a esmo - , no sentido de que a invasão teria decorrido por culpa exclusiva da autora acerca da guarda de sua senha pessoal. Isto porque, além de ter apresentado contestação genérica sobre as ferramentas colocadas à disposição do usuário para tornar o uso da plataforma mais seguro, não apontou, de forma clara, quais as providências recomendadas que a autora teria deixado de observar; ou seja, não descreveu o comportamento da autora que teria facilitado a invasão de sua conta.

Portanto, ante a clara falha na prestação dos serviços oferecidos pelo réu, relativamente à segurança e à solução dos problemas que surgiram após a violação da conta da autora por terceiros, além da ausência da excludente de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, II, do CDC), resta patente não só a obrigação ao restabelecimento de acesso ao perfil da autora, mas também a reparação moral em razão de todo o infortúnio.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, consigna-se, a indenização com tutela constitucional (art. 5º, inciso V, da Constituição Federal), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com

eventual indenização por danos materiais.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: *“hemos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).*

Conclui o Jurista: *“se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado”* (in “Tratado de Direito Privado”, pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios *de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de *“proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta”*, acrescentando-se *“o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve”* (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Sopesadas tais circunstâncias, na espécie, a quantia de R\$ 5.000,00 (e não no valor postulado) se mostra razoável e adequada à situação vivenciada pela autora.

A propósito, em sentido semelhante, citam-se recentes precedentes desta C. 16ª Câmara:

OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Usuário que teve sua conta na rede social Instagram invadida por terceiros - Procedência. APELAÇÃO - Autor - Pretensão à majoração do valor da indenização por danos morais e dos honorários advocatícios de sucumbência - Irresignação que abrange o termo inicial dos juros de mora. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva - Falha na prestação de serviços - Ausência de culpa exclusiva do consumidor - Danos morais configurados - Valor fixado em primeiro grau que comporta majoração para R\$ 5.000,00 - Precedentes. JUROS DE MORA - 1% ao mês a contar da citação, na forma do artigo 240 do Código de Processo Civil e artigo 397, parágrafo único, do Código Civil, considerando se tratar de responsabilidade civil contratual - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Manutenção do percentual máximo definido em primeiro grau em respeito à ordem de preferência estabelecida no Código de Processo Civil. APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE. (Apelação Cível 1022707-21.2023.8.26.0007; Relator: Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; J. 21/08/2024 - grifei).

Apelação. Obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Autora que teve sua conta em rede social Instagram invadida por terceiros. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação de serviços. Ausência de culpa exclusiva do consumidor. Danos morais configurados. Ausência de descumprimento da liminar, multa diária indevida. Sucumbência e honorários advocatícios invertidos com a majoração da verba nos termos do art. 85, §11 do CPC. Recurso a que se dá parcial provimento. (Apelação Cível 1021408-98.2022.8.26.0506; Relator: Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; J. 16/08/2023 - grifei).

De mais a mais, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO. Responsabilidade Civil. Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada cumulado com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Danos morais fixados em R\$ 3.000,00. Irresignação do autor. Alegação de invasão do perfil na conta do "instagram" por criminosos que, utilizando-se do perfil social do autor, anunciaram produtos para venda com o objetivo de lesar terceiros de boa-fé. Falha de segurança dos serviços prestados pela ré. Incidência das normas protetivas de direitos dos consumidores que atrai a responsabilidade objetiva da ré na reparação dos danos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causados à consumidora, independentemente de culpa, pela falha na prestação dos serviços, devidamente configurada. Ré que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a eficiência do sistema de segurança. Transtornos na tentativa de recuperar sua conta, o que só foi possível mediante intervenção judicial. Danos morais configurados. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento, diante da insegurança com a utilização do serviço. Majoração. Acolhimento. Indenização que deve ser majorada para R\$ 5.000,00 quantia que se mostra proporcional e razoável. Falha na prestação do serviço. Restabelecimento do serviço à autora sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 até o limite de R\$ 50.000,00. Astreintes bem fixadas, de modo proporcional e razoável, sem ensejar o enriquecimento sem causa da parte adversa. Majoração não cabível. RECURSO PARCIALMENTE ACOLHIDO. (Apelação Cível 1075459-79.2023.8.26.0100; Relator: Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; J. 27/03/2024 - grifei).

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DESATIVACÃO DE PERFIL DA AUTORA NA PLATAFORMA INSTAGRAM. 1. Ação julgada procedente em primeira instância. 2. Inconformismo da ré parcialmente acolhido. 3. Acesso indevido de terceiros fraudadores 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 terceiros, tampouco disponibilizou à usuária os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso à sua conta. Danos morais configurados. Transtornos que ultrapassam circunstância de mero aborrecimento. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, com observância dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade. 4. Pretensão da autora de ressarcimento do valor despendido com contratação de advogado para encaminhamento de notificação extrajudicial. Descabimento. Gasto que é faculdade da parte. 5. Sucumbência devida. Observância do princípio da causalidade. 6. Recurso da ré parcialmente provido. Sentença reformada apenas para afastar a condenação imposta à título de indenização para reparação de danos materiais. (Apelação Cível 1003180-32.2022.8.26.0100; Relator: Paulo Alonso; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; J. 14/03/2024 - grifei).

Feitas tais considerações, afigura-se de rigor a reforma parcial da r. sentença, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais à autora na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos da fundamentação supra.

Visto que os danos foram praticados no âmbito da relação

contratual existente entre as partes, a quantia deverá ser atualizada pelo IPCA **a partir da publicação da presente decisão** (Súmula 362 do C. STJ), com acréscimo dos juros moratórios à Taxa SELIC, deduzido o IPCA, **a contar da citação**, conforme inteligência do art. 405 do Código Civil e Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça. A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

Em razão do resultado do julgamento, fica mantida a condenação do réu ao pagamento da totalidade das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais ao advogado da autora, ora aqui arbitrado, por equidade, em R\$ 2.000,00. Ressalte-se a incidência da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1.059 (REsp's 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação.*"

Na espécie, considerando o acolhimento parcial do recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interposto pela autora, assim como o fato de a requerida não ter apelado da r. sentença, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator