



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000298028

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014052-38.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante STHEFANY DE SOUZA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR

relator

Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 34.661 --

Apelação Cível n. 1014052-38.2024.8.26.0100

Apelante: Sthefany de Souza Lima

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo- Foro Central- 5ª Vara Cível

Juiz de Direito: Guilherme Silveira Teixeira

Data da disponibilização da sentença: 29/05/2024

APELAÇÃO - OBRIGAÇÃO DE FAZER – CONTA INVADIDA POR TERCEIRO – DANO MORAL – INEXISTÊNCIA.

– Bloqueio de acesso às contas do autor em rede social e invadida por hackers – Danos morais rejeitados – Ausência de lesão a direitos de personalidade – Rede social utilizada para fins exclusivamente pessoais – Dano não comprovado – Indenização indevida:

– Na hipótese, não se verifica o reconhecimento de repercussão nos direitos da personalidade do consumidor, e, ao contrário, amolda-se ao mero aborrecimento cotidiano, não ensejando o reconhecimento de dano moral indenizável.

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.

– Fixação – Remuneração digna do trabalho do advogado – Observância da complexidade da demanda e do zelo do patrono – Incidência do artigo 85, § 8º, do CPC- Necessidade:

– A fixação de honorários advocatícios deve ser feita de modo a remunerar dignamente o trabalho do advogado do vencedor, levando-se em consideração a complexidade da demanda e o zelo do patrono, em observância ao art. 85, § 8º, do CPC.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos etc.

Trata-se de recursos de apelação interpostos da respeitável sentença proferida a fls. 200/202, que **JULGOU**

PROCEDENTE EM PARTE os pedidos formulados nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos ajuizada por STHEFANY DE SOUZA LIMA contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., para compelir o requerido ao cumprimento de obrigações de fazer consistentes no reestabelecimento do acesso à conta do requerente (@sthefinii – fls. 3/4).

Em razão da sucumbência recíproca, condenou cada parte arcará com metade das despesas processuais, e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor à causa, à metade para cada polo.

Apela a autora (fls. 219/229) afirmando que sua conta em rede social foi invadida por *hackers* que, aproveitando-se de sua imagem e credibilidade, passaram a utilizá-la para a prática de crime de estelionato contra seus seguidores e familiares, expondo-a a uma grave situação vexatória. Alega que tal situação perdurou desde o dia 23/01/2024 até o presente momento, e durante este período os criminosos entraram em contato com diversos seguidores, logrando êxito em aplicar golpes financeiros contra alguns deles, resultando em graves danos.

Aduz ter tentado de todas as maneiras recuperar a conta extrajudicialmente e denunciá-la para impedir a prática de crimes. Entretanto, houve flagrante falha na prestação de serviços por parte da apelada, que não dispõe de sistema eficiente para suprir a demanda e mitigar os danos sofridos, oferecendo apenas atendimento automatizado sem efetividade.

Sustenta que a ré falhou em seu dever de fiscalizar e garantir a segurança da plataforma, permitindo que criminosos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

prolifere e pratiquem crimes contra os usuários, o que evidencia a falta de mecanismos adequados para impedir ou mitigar a presença de criminosos na rede social.

Pugna pela condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00, valor este que se mostra justo e adequado ao presente caso, considerando o caráter punitivo-educativo e o ressarcimento dos danos sofridos em sua total extensão.

Pleiteia ainda o arbitramento dos honorários por equidade nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil, a fim de remunerar dignamente o trabalho desenvolvido pelo seu patrono.

O recurso é tempestivo, dispensado de preparo, em razão da gratuidade de justiça da justiça (fls. 123), e fica recebido, nesta oportunidade, também no efeito suspensivo.

A ré contra-arrazoou a fls. 237/249, pugnando pelo não provimento do recurso.

É o relatório.

I. Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos ajuizada pela apelante, narrando que ser usuária da rede social Instagram cuja administração incumbe a parte ré, utilizando o nome de usuário “sthefinii”. Afirma que em 23/01/2024 a sua conta foi invadida por *hackers*, que alteraram seus dados vinculados a conta e passaram a utilizá-la para prática de crime de estelionato, aproveitando

da imagem e credibilidade da parte autora perante os seus seguidores e familiares.

Diz ter tentado contato com a requerida através de seu suporte e *e-mail*, entretanto, sem qualquer retorno para resolver a questão. Pugnou pela reativação da conta, além da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor estimado de R\$ 10.000,00.

O pedido de tutela de urgência foi deferido, para determinar ao requerido que proceda imediatamente ao bloqueio da conta referida e, em até 10 dias, o restabelecimento pela legítima titular com instruções a serem remetidas ao e-mail de fls. 14, sob pena de multa de R\$100,00, limitada, por ora, a 30 dias (fls. 123/124).

Após contestação e réplica, sobreveio a r. sentença de parcial procedência, da qual interposto o presente recurso.

II. De fato, para o reconhecimento do dano moral, é necessário que haja violação a direito da personalidade, o que não se verifica no caso concreto, pois a situação, por si só, não representa lesão grave a ponto de acarretar ofensa aos direitos da personalidade da autora.

Vale dizer, é certo que se trata de mero aborrecimento, que, por si só, não acarreta maiores transtornos e repercussões na vida privada, honra e imagem da apelante, não espalhando efeitos tão negativos que tivessem o condão de causar abalo

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

indenizável.

É cediço que o instituto do dano moral vem sofrendo, paulatinamente, um desvirtuamento na sua conceituação. O dano moral deve ser entendido como o dano que conspurque a moral, a imagem de alguém, atingindo os direitos da personalidade, como a dignidade da pessoa humana, o que de modo algum restou demonstrado nos presentes autos.

É evidente a ocorrência de fortuito externo, sem qualquer contribuição da empresa ré, uma vez que a própria autora declarou ter sido vítima da ação de terceiros. Nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), o fornecedor de serviços não responde pelos danos quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Ainda que a conta da autora tenha sido invadida por terceiros, fato que naturalmente causa angústia e transtorno, não restou comprovado qualquer abalo à sua honra ou imagem perante terceiros. Além disso, não há indícios de que terceiros tenham efetivamente repassado valores ao estelionatário, tampouco que isso tenha acarretado prejuízos a seus familiares e amigos, em detrimento de sua reputação.

Nesse sentido decidiu este E. Tribunal de Justiça:

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Instagram". Autora que reclama ter sido alvo da ação*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*de "hackers", com a invasão de conta de sua titularidade mantida na plataforma da Empresa demandada. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da autora, que insiste no pedido de indenização moral com a fixação da honorária no mínimo previsto na Tabela da Ordem dos Advogados do Brasil. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade da autora, mantida na plataforma da Empresa ré. Ausência contudo de participação da ré na conduta ilícita de terceiros. Excludente de responsabilidade civil evidenciada em relação à ré, "ex vi" do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Prejuízo moral indenizável não configurado. Tabela editada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados que representa mera recomendação e que por isso não vincula o julgador. Arbitramento da verba honorária sucumbencial em dez por cento (10%) do valor da causa (R\$ 15.000,00), totalizando R\$ 1.500,00, que representa quantia satisfatória, para a remuneração condigna do Advogado, tendo em vista os parâmetros previstos no artigo 85, §§2º e 8º, da Lei Processual, ressaltando-se no caso a baixa complexidade da causa. Verba honorária devida ao Patrono da Empresa ré que comporta majoração para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, "ex vi" do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a "gratuidade" concedida na Vara de origem. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1002050-54.2024.8.26.0191; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 30/12/2024; Data de Registro: 30/12/2024)

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Ação de obrigação de fazer c.c. indenização Rede social Instagram Conta do consumidor invadida por hacker Sentença de acolhimento da ação proposta Recurso que visa a reforma total da sentença, o afastamento da condenação por dano moral e dos ônus da sucumbência - Responsabilidade objetiva do prestador de serviço, que não

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

dispensa a prova do dano pelo consumidor Dano moral não configurado Lesão à honra, bom nome e dignidade da pessoa não evidenciado Pedido afastado Ônus sucumbenciais que devem ser repartidos entre os litigantes, em caso de sucumbência recíproca Sentença alterada Recurso parcialmente provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1134511-74.2021.8.26.0100; Relator (a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2023; Data de Registro: 19/04/2023).

III. No tocante ao pleito de fixação dos honorários de sucumbência por equidade comporta provimento o recurso da apelante.

De acordo com o disposto no Código de Processo Civil, em seu art. 85, § 2º, os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou sobre o valor atualizado da causa.

Atendo-se aos critérios estabelecidos pelo citado dispositivo para a fixação dos honorários, verifica-se que o valor arbitrado na sentença, em 10% sobre o valor da causa, na proporção de 50% para cada parte, mostra-se insuficiente a remunerar dignamente o patrono da autora.

Assim sendo, necessária a fixação dos honorários com base no § 8º do mesmo artigo, pelo qual “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”.

Possível, portanto, por apreciação

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

equitativa, e à vista dos parâmetros legais relacionados à natureza e importância da causa, e atuação do patrono, fixar a título de honorários advocatícios em favor do advogado da autora o valor de R\$ 1.500,00, valor que não se mostra excessivo e há de remunerar adequadamente o trabalho desempenhado.

IV. Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso** apenas para fixar os honorários advocatícios do advogado da autora em R\$ 1.500,00, nos termos do que dispõe o artigo 85, § 8º, do CPC

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --