



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000298841

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1114780-24.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SANDRA LUCIA DE SOUZA PORFIRIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), GOMES VARJÃO E RÔMOLO RUSSO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º : 10.650
APELAÇÃO N.º: 1114780-24.2023.8.26.0100
APELANTE : SANDRA LUCIA DE SOUZA PORFÍRIO
APELADO : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA
COMARCA : SÃO PAULO
JUIZ : PAULA REGINA SCHEMPF CATTAN

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório. Invasão de conta na rede social Instagram, utilizada pela autora para fins profissionais. Criação de perfil no Whatsapp com informações da requerente. Invasores que se passavam pela autora e aplicavam golpe em terceiros. Desídia do fornecedor na solução do problema. Sentença de parcial procedência. Obrigação de desativar a conta. Indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00. Recurso da autora. Desvio produtivo. Mácula de seu nome e imagem. Divulgação de golpes aos seus seguidores. Indenização que comporta majoração para R\$ 8.000,00, sobretudo em razão da mora na solução do problema e violação de sua imagem profissional. Honorários sucumbenciais. Pretensão de adoção da Tabela da OAB. Valores que têm natureza de mera recomendação. Caráter não vinculativo. Honorários que, no caso, não se mostram irrisórios, sobretudo se considerada a majoração da indenização por danos morais. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r.sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer c/c indenização por dano moral fundada na invasão das contas Instagram e Whatsapp da requerente.

Apela a autora a fls. 236/246, pugnando pela majoração da indenização por danos morais e pelo arbitramento dos

honorários sucumbenciais por equidade, “ex vi” do art. 85, §§8 e 8-A do Código de Processo Civil.

Recurso tempestivo, sem preparo em razão da gratuidade judiciária concedida a fls. 77.

Contrarrazões a fls. 250/257.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r.sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, com o seguinte dispositivo, "in verbis":

“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS E RESOLVIDO O MÉRITO, na forma do art.487, I, do Código de Processo Civil para, tornando definitiva a tutela de urgência, condenar a ré na obrigação de fazer consistente em remover em definitivo as contas junto à rede social Instagram e aplicativo Whatsapp mencionadas na inicial, obrigação esta de resto já cumprida, bem como no pagamento à autora de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, com correção monetária desde a data desta sentença (Súmula 362, do STJ) e juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação.”

Do que se retira da petição inicial, em 12 de março de 2023 a autora teve sua conta Instagram invadida por terceiros, que passaram a anunciar produtos e investimentos em seu nome. Os

invasores também alteraram o nome do perfil social da autora, assim como o e-mail, a senha e o número de telefone a ele vinculados. Além disso, eles criaram perfil no aplicativo Whatsapp para continuar a aplicar golpes em terceiros, fato que causou prejuízo à imagem e ao nome da requerente.

Diante disso, propôs ação judicial visando à condenação do réu a bloquear e cancelar a conta alterada, assim como o perfil no Whatsapp, bem como a pagar indenização por danos morais de R\$20.000,00.

Sobreveio a r.sentença a fls. 217/219, consignando que:

“No mérito, de rigor a procedência parcial dos pedidos. Cuida-se de ação em que a autora afirma que teve seu perfil no Instagram hackeado/invadido, bem como a partir disso criada uma conta falsa de Whatsapp como sendo sua e, por causa disso, pretende a condenação da ré em obrigação de fazer consistente em cancelar referidas contas, bem como no pagamento de indenização por danos morais. Observa-se dos autos que a autora logrou êxito em comprovar de forma suficiente que seu perfil no Instagram foi hackeado/invadido, bem como criada conta falsa no Whatsapp, o que de resto não foi contrariado pela ré. A ação de terceiro fraudador que viola o sistema da rede social e se utiliza dos dados para acessar e se apropriar indevidamente de perfil alheio atrai a responsabilidade do provedor-fornecedor, tendo em vista seu dever de segurança em relação aos serviços disponibilizados, bem como a ausência de prova da conduta culposa do

consumidor. Assim, é de se acolher o pedido de obrigação de fazer consistente no cancelamento das contas do Instagram e do Whatsapp mencionadas pela autora, de resto inclusive já cumprida pela ré por força da liminar deferida. No tocante ao dano moral, razão também assiste à autora. Os fatos narrados foram graves. A autora teve sua imagem e bom nome comprometidos perante terceiros, passando-se por "golpista". Nesse sentido confirmam-se fls.41/46. A autora chegou a lavrar boletim de ocorrência (fls.49/50) e envia-lo para a ré (fls.51), que nada fez. Ainda, confira-se outra tentativa de resolver a questão administrativamente (fls.36/38), mas a ré não deu a atenção que o caso requeria. Assim, suficientemente demonstrado o dano moral no presente caso. Com efeito, as circunstâncias indicam que houve violação a direitos da personalidade da autora garantidos pelas cláusulas gerais que tutelam a dignidade da pessoa humana, as quais protegem os valores mais fundamentais do indivíduo, abrangendo a sua integridade psicofísica. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado. O desgaste emocional, a quebra de expectativa, a necessidade de ajuizamento de demanda judicial, enfim, todas as situações descritas não configuram mero dissabor, estando configurado o dano moral. Não se pode exigir que o dano moral seja provado. O que devem ser provados são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo

juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência. O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem. A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária. O "quantum" indenizatório deve ser estimado prudentemente, levando-se em conta a gravidade objetiva dos fatos, a personalidade da vítima e do autor, o grau de culpa, além de ser suficiente para reprimir novas condutas atentatórias à dimensão espiritual das pessoas, não podendo servir de enriquecimento sem causa ou ser irrisório. A partir disso, cotejando-se os elementos acima referidos, arbitro os danos morais em R\$5.000,00, valor este que entendo adequar-se aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Os ônus sucumbenciais devem ser carreados integralmente à ré, em razão do princípio da causalidade, bem como porque, nos termos da Súmula nº 326, do C.STJ, a condenação em indenização por dano moral inferior ao postulado na petição inicial não implica sucumbência recíproca. Por fim, embora a ré alegue que oferece a seus usuários suporte em uma central de ajuda, sabe-se que páginas com informações pré-estabelecidas para recuperação de conta não estão sendo suficientes, haja vista o aumento alarmante de ações neste foro. Cabe à ré oferecer meios administrativos fáceis e efetivos para

resolução da questão sem necessidade de intervenção judicial. Se não o faz, deve responder pelos ônus sucumbenciais.”

Em face da parcial procedência da ação, apelou a requerente.

Pois bem.

Como mencionado, a insurgência recursal atém-se aos valores fixados na r.sentença, de modo que a responsabilidade da ré pela invasão da conta Instagram e criação de perfil no aplicativo Whatsapp é matéria que não foi devolvida a esta Instância e, portanto, não será examinada, em observância ao princípio do *Tantum Devolutum Quantum Apellatum*.

Passo à análise da indenização pelos danos morais.

Em razão da exposição do nome e da imagem da autora, em decorrência da utilização de sua conta por falsários com a finalidade de aplicar golpes em terceiros, além do dissabor vivenciado com a indevida privação do acesso à rede social, a qual era utilizada para fins profissionais, fica patente o abalo moral.

Há também de se considerar a falta de solução ágil da problemática pela ré, sobretudo porque a invasão ocorreu em 12 de março de 2023 (fls. 2) e a recuperação da conta em 21 de setembro de 2023 (fls. 87/89), inclusive muito depois da lavratura de boletim de ocorrência (fls. 49/50).

Diante disso, a indenização arbitrada na

sentença deve ser majorada para R\$8.000,00, quantia que se mostra mais adequada à compensação da requerente, levando-se em conta indenizações em casos similares, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, dado a extensão do dano, a capacidade econômica da requerida, além da função pedagógica da verba.

Nesse sentido, eis a jurisprudência desta C. Câmara em casos análogos:

"APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral. Invasão da conta de usuária (pessoa física) em rede social (Instagram), por terceiros, com o fim de aplicar golpes nos seus seguidores, perdendo acesso à conta. R. sentença de parcial procedência da ação. Apelação da autora voltada ao pedido de indenização por danos morais. Irresignação que prospera. Patente a ocorrência de lesão moral a apelante (nutricionista), que, por falha na prestação de serviços da apelada, viu o perfil em rede social que usa para publicidade da sua profissão e contatos com seus clientes, ser invadida repentinamente em 29.09.2023 por fraudadores. Perfil profissional na rede social que serve como vitrine para que futuros clientes analisem o profissionalismo, boa reputação dos serviços e imagem da autora. Danos morais verificados. Conta da apelante que possuía mais de 1.940 seguidores (fl. 02). Fixação em R\$10.000,00. Valor adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1148299-87.2023.8.26.0100; Relator

(a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024) - gn

"APELAÇÃO. Prestação de serviços. Obrigação de fazer c.c. indenização. Autora que teve invadido o seu perfil em rede social (Facebook e Instagram) por terceiros. Responsabilidade objetiva da provedora da aplicação (art. 7º, XIII, do Marco Civil da Internet c/c art. 14 do CDC). Fortuito interno. Falha no dever de segurança dos serviços. Precedentes. Alegação atrelada à impossibilidade material de cumprimento da obrigação de restabelecimento de perfil excluído de rede social (Instagram) sem base fática-jurídica. Absoluta carência probatória. Conversão em perdas e danos que somente se justifica nas hipóteses de opção do credor ou quando demonstrada a impossibilidade de obtenção da tutela específica ou do resultado prático equivalente ao adimplemento voluntário (CPC, art. 499). Alegação rejeitada. **DANOS MORAIS. Falha de segurança por parte da ré que apresenta três desdobramentos a serem examinados em face da suposta lesão a direito de personalidade: i) privação ao acesso da rede social; ii) esforços do consumidor para a recuperação da conta de usuário; e, iii) produção e divulgação de conteúdo pelo invasor por meio do perfil invadido. Lei nº 12.965/14 que reconhece "o acesso à internet" como "essencial ao exercício da cidadania" em seu art. 7º, o qual estabelece os direitos e garantias dos usuários, prevendo a reparação de ordem moral na hipótese de violação da intimidade e da vida privada. Marco**

Civil da Internet que, portanto, não cria nova modalidade de direito de personalidade, mas busca constituir ferramentas adequadas à proteção do direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos indivíduos (art. 5º, X, CF/88) em tal meio, o que é reiterado por seu art. 10. Privação de acesso à conta de usuário que não é suficiente à configuração de dano moral na medida em que não malfere direito de personalidade. Rol de precedentes. Dano moral caracterizado. Compartilhamento de conteúdo destinado a aplicação de fraudes financeiras. Uso do perfil para a divulgação de conteúdo inadequado capaz de repercutir na honradez, credibilidade e confiabilidade da demandante. Circunstância que excede o mero incômodo, consubstanciando dano imaterial. Precedentes. Indenização ora fixada em R\$ 7.000,00. Montante que se revela proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil). Sentença reformada. Recurso da autora provido, rejeitado o apelo da ré." (TJSP; Apelação Cível 1076446-81.2024.8.26.0100; Relator (a): Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025)
- gn

No que diz respeito aos honorários sucumbenciais, a quantia fixada na r.sentença (20% de R\$5.000,00) não se revela ínfima a ensejar a aplicação do art. 85, §8 do Código de Processo Civil.

Além disso, não há falar em observância da tabela de remuneração da OAB/SP, uma vez que os valores ali indicados têm natureza de recomendação, meramente, e não vinculam o julgador. Eis a jurisprudência:

"SEGURO. COBRANÇA INDEVIDA MEDIANTE DÉBITO EM CONTA BANCÁRIA. SENTENÇA DEMONSTRANDO TEREM SIDO INDEVIDOS OS DESCONTOS RELATIVOS A PRÊMIOS MENSAS DO SEGURO ANTE A AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULAR CELEBRAÇÃO DO CONTRATO. CONDENAÇÃO NA DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS. PRECEDENTES DO C. STJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. CASO CONCRETO INDICANDO SER O AUTOR PESSOA HUMILDE, SIMPLES E DE POUCOS RECURSOS FINANCEIROS, SENDO QUE O COMPROMETIMENTO DE PARTE DE SEUS PROVENTOS CAUSOU ABALOS QUE ULTRAPASSAM O MERO DISSABOR COTIDIANO. MAJORAÇÃO DO VALOR DA CONDENAÇÃO POR DANO MORAL PARA R\$ 10.000,00, O QUAL DEVERÁ SER CORRIGIDO NOS TERMOS DA SÚMULA 362 DO E. STJ, COM INCIDÊNCIA DE JUROS LEGAIS DE MORA A PARTIR DO EVENTO DANOSO (SÚMULA 54 DO E. STJ). INVIABILIDADE DE APLICAÇÃO DA TABELA DA OAB, PARA FINS DE FIXAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA SUCUMBENCIAL. ENTENDIMENTO DE QUE ESTA SERVE TÃO SOMENTE COMO FONTE DE REFERÊNCIA

**PARA ESTIMATIVA DOS HONORÁRIOS,
FIXADOS POR APRECIÇÃO EQUITATIVA,
NÃO VINCULANDO O JULGADOR.
PRECEDENTES DESTA E. 34ª CÂMARA.
VERIFICAÇÃO DE QUE, COM A MAJORAÇÃO
DA CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS, NÃO
SE VERIFICA, AGORA, SER IRRISÓRIO O
PROVEITO ECONÔMICO ALCANÇADO PELO
AUTOR. VERBA HONORÁRIA FIXADA COM
BASE NO ART. 85, §§ 2º e 11, DO CPC.**

SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. Recurso de
apelação do Banco improvido e parcialmente provido o
recurso de apelação do autor. (TJSP; Apelação Cível
1001534-29.2024.8.26.0128; Relator (a): Cristina
Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito
Privado; Foro de Cardoso - Vara Única; Data do
Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)
- gn

Mais: adoção automática e descontextualizada
da tabela de recomendações de honorários contratuais como base para as
condenações de honorários sucumbenciais pode levar a distorções,
condenações desproporcionais, enriquecimento sem causa e, ao fim,
violação ao direito de acesso à Justiça. Por isso, a aplicação do disposto
no art. 85, § 8ºA do Código de Processo Civil deve ser conjugada com o
quanto previsto no § 2º.

"In casu", a ação teve duração relativamente
curta e sem necessidade de instrução probatória. Trata-se de feito de
complexidade relativamente baixa e que não envolveu grandes
discussões doutrinárias, visto que há inúmeras ações análogas em trâmite



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nesta Corte.

Considerando o zelo dos patronos da apelante, a tramitação digital do processo e os fatores acima mencionados, mas também a majoração da indenização por danos morais, entendo que há de ser mantida a verba sucumbencial em 20% do valor atualizado da condenação.

Dito isso, dá-se parcial provimento ao recurso para majorar a indenização por danos morais para R\$8.000,00, mantendo-se, no mais, o quanto decidido na r.sentença.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora