



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299501

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1189944-58.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLAUDIA VALERIA NAKAMURA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 27 de março de 2025.

EDUARDO GESSE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1189944-58.2024.8.26.0100

Apelante: Claudia Valeria Nakamura

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz: Fernando José Cunico

Comarca: São Paulo – 40ª Vara Cível do Foro Central

Voto **3.047 – tmbe**

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA. INVASÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA.

- Pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Conta da autora no Instagram invadida por hackers. Conjunto probatório dos autos que demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social, acessou a referida conta. Nexo de causalidade consagrado. Violação do dever de segurança. Determinação judicial para restabelecimento do serviço. Dano moral caracterizado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada nessa parte.

- Pedido de condenação do réu ao pagamento da multa diária pelo descumprimento da tutela de urgência antecipada, no montante de R\$ 18.000,00, equivalente a 9 dias de descumprimento. Acolhimento. Descumprimento da tutela condenatória bem delineado. Hipótese em que a exigência formal do STJ (Sumula 410) foi cumprida. Sentença reformada nessa parte.

Recurso provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 97/98) que julgou parcialmente procedente a *ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e tutela de urgência*¹, ajuizada por **Claudia Valeria Nakamura** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, para “condenar a requerida na obrigação de reativar a conta da autora. Dada a parcial procedência, cada parte arcará com metade das custas e despesas. Quanto aos honorários, condeno as partes no pagamento do patrono da parte adversa, no valor de R\$ 500,00, nos termos do artigo 85 e seguintes do CPC. Torno definitiva a liminar”.

¹ Valor da causa: R\$ 10.000,00, em outubro de 2024. Sentença disponibilizada no DJE em 08/01/2025.

Na petição inicial, a autora narrou que tem um perfil no Instagram, “@claudiavn6”, que foi invadido por *hackers* em outubro de 2024, que passaram a divulgar falsos investimentos.

Na tentativa de recuperar o seu perfil, ela realizou todos os procedimentos de recuperação oferecidos pelo réu para comprovar a identidade dela, mas não obteve êxito. Acrescentou que registrou boletim de ocorrência.

Em razão dos fatos narrados, ela requereu: o restabelecimento do acesso à conta e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A decisão de fls. 44 deferiu a liminar para “determinar que o réu, em até 72 (setenta e duas) horas, efetive o imediato bloqueio de qualquer acesso ao perfil @claudiavn6, ainda que posteriormente alterado para outro @nomeusuário; RESTABELEÇA o acesso da Requerente à referida conta, indicando-se, desde já, e-mail criado para tal fim, qual seja claudiavn67@gmail.com (endereço eletrônico que nunca esteve vinculado a nenhum serviço do Facebook/Instagram) para que a Requerida envie o link de redefinição de senha. Em caso de descumprimento, fixo como multa diária o valor de R\$2.000,00, limitado a 10 vezes seu valor”.

O réu contestou a ação sustentando que não houve falha na prestação dos serviços, mas culpa exclusiva dos terceiros estelionatários ou da autora, sendo indevida a indenização por danos morais requerida. Postulou pela total improcedência da ação.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência da ação.

A autora apelou requerendo a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Em caso de manutenção da sentença, a autora requereu a majoração dos honorários advocatícios para valor não inferior a um salário-mínimo. Além disso, pediu a condenação do réu ao pagamento da multa diária pelo descumprimento da tutela de urgência antecipada, no

montante de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), equivalente a 9 (nove) dias de descumprimento.

O recurso foi respondido.

É o relatório.

Depreende-se dos autos que terceiro fraudador acessou a conta da autora na rede social Instagram, fazendo-se passar por ela.

O pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais comporta acolhimento.

No caso, ficou evidenciado o nexo de causalidade entre os danos suportados indevidamente pela autora e a conduta do réu, pois deixou de fiscalizar e zelar pela regularidade do sistema da plataforma digital que administra, transgredindo o dever imposto pelo artigo 6º, inciso VII, da Lei nº 13.709/2018. Aliás, a existência de clonagem/invasão de conta, propriamente dita, demonstra que seu sistema de segurança é frágil.

Em caso similares a responsabilidade do réu e seu dever de indenizar têm sido reconhecidos em diversos julgados, inclusive por esta C. Câmara:

“APELAÇÃO. Obrigação de fazer c.c. indenizatória. 1- Sentença que julgou procedentes os pedidos, confirmando o restabelecimento da conta do autor na plataforma Instagram e condenando a ré a pagar indenização moral fixada em R\$ 5.000,00. 2- Não demonstrada, pela ré, a existência de dispositivos de segurança hábeis a evitar que a conta do autor fosse invadida por terceiros, hackers. 3- Reconhecimento da falha na prestação de serviços. Direito ao restabelecimento do perfil caracterizado. 4- Danos morais configurados. Hipótese que ultrapassa o mero dissabor. Precedentes deste Tribunal. 5- Minoração do quantum indenizatório incabível, em atendimento aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. 6- Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora devem incidir a partir da

citação. Precedentes do E. STJ. 7- Majoração da verba sucumbencial honorária devida pela apelante sucumbente no patamar de 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11º do CPC. Sentença reformada, de ofício, em pequena parte. Recurso de apelação não provido”. (TJSP; Apelação Cível 1081167-13.2023.8.26.0100; Relator (a): Rodrigues Torres; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2024; Data de Registro: 02/04/2024).

No que concerne ao dano moral, ficou evidentemente caracterizado, pois os percalços vivenciados pela autora em decorrência da falha no sistema de segurança do réu não podem ser tidos como meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, eis que as intercorrências havidas com a invasão de sua conta, além de todas as perturbações oriundas de tais fatos, são plenamente capazes de embasar o pleito indenizatório.

Ademais, pelo que se verifica dos autos, o réu deixou de, administrativamente, prestar o devido auxílio para o fim de restabelecer o acesso à conta da autora, tanto que foi ajuizada essa ação.

A desídia foi clara, inoportuna, causando perturbação que não pode ser equiparada ao mero transtorno do cotidiano, logo perfeitamente cabível o pagamento de indenização por dano moral, como forma de reparar o sofrimento causado à autora.

Certo o dever de indenizar, no que concerne ao *quantum*, de se observar que a indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.

No caso em testilha, tendo em vista a extensão do dano decorrente da invasão da conta digital de rede social da autora, tem-se por adequada a quantia de R\$

5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por dano moral, por se afigurar condizente com as atribuições impostas a ela, sem se olvidar o caráter repressivo e pedagógico próprio da indenização por dano moral e em observância à vedação do enriquecimento indevido.

Sobre o valor da indenização incidirão correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), utilizando o IPCA/IBGE (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e juros moratórios contados da citação, correspondentes à taxa Selic, deduzido o IPCA (artigo 406, §§ 1º e 3º, do Código Civil).

Oportuniza dizer que o fato de o dano moral ser arbitrado em valor inferior ao sugerido pela autora não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ).

O pedido de majoração dos honorários ficou prejudicado em razão do acolhimento do pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Os honorários serão redimensionados considerando o valor da condenação, conforme dispõe o artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Quanto à multa, a intimação pessoal para cumprimento da ordem judicial foi recebida pelo réu em 09/12/2024 (fls. 95).

A sentença nada mencionou em relação à multa.

Sendo assim, o descumprimento atrai a incidência da multa diária fixada, que encontra amparo no Código de Processo Civil e se insere naquilo que se denomina poder de efetivação judicial, lícita medida dissuasória que, ao impor o gravame, visa a direcionar o devedor ao cumprimento da obrigação.

Logo, a partir do prazo inicial de 72 (setenta e duas) horas (fls. 44), contadas de 09/12/2024 (fls. 95) tinha o Facebook neste passo e considerados os dias corridos (tudo poderia ser resolvido no final de semana e/ou em feriados) até o final do dia 12/12/2024 para restabelecer a conta.

O réu cumpriu a obrigação de fazer em 21/12/2024 (fls. 96), ou seja, nove dias após o prazo.

Dessa maneira, condena-se o réu ao pagamento da multa consolidada, de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), com atualização a partir de dezembro de 2024 e juros de mora legais a partir do 16º dia seguinte à intimação específica para pagamento (artigo 523 do Código de Processo Civil).

A propósito, segue precedente desta Câmara:

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Rede social. Instagram. Conta bloqueada/desativada ao argumento de violação dos termos de uso da plataforma. Hipótese, entretanto, que sequer houve a precisa descrição de como isso se deu, desconhecido o suposto terceiro prejudicado em seus direitos de propriedade intelectual. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Defesa que não se desincumbiu do seu ônus exclusivo de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora. Inteligência do art. 373, II, do CPC. Precedentes. Problema que só foi resolvido depois do ajuizamento desta demanda. Inexistência de perda do objeto da tutela cominatória. Causalidade determinante da sucumbência. Recurso provido. CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE FAZER. Liminar que apenas se implementou após a apresentação de réplica. Fato não impugnado. Astreintes. Descumprimento da tutela cominatória bem delineado. Hipótese em que a exigência formal do STJ (Súm. 410) restou cumprida, fato a permitir a incidência da multa pelo seu teto. Correção monetária e juros de mora definidos. Dívida de valor. Condenação específica. Pedido procedente. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1021448-66.2024.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2024; Data de Registro: 01/09/2024).

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), e multa de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), julgando a ação procedente.

Em razão do resultado do julgamento, o réu arcará integralmente com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

EDUARDO GESSE

Relator