



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000301975

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1082265-33.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LAUDICEA PEREIRA DE LIMA (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 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 sem voto), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº 1082265-33.2023.8.26.0100

Apelante: Laudicea Pereira de Lima

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca de Origem: São Paulo

Juiz da Vara de origem: Camila Rodrigues Borges de Azevedo

Voto nº 9.832

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação movida em face do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. após a invasão do perfil da parte autora cadastrado junto ao *Instagram*, com a alteração de dados pessoais e uso para a prática de crimes. A sentença condenou a ré na reativação da conta. Inconformismo da autora.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se o réu deve ser condenado ao pagamento de indenização por danos morais devido à falha na prestação de serviços.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Restou configurada a falha na prestação dos serviços, diante da invasão no perfil da autora. Responsabilidade objetiva do réu, nos termos do art. 14, do CDC.

4. A indenização por danos morais deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a gravidade do ato ilícito e as circunstâncias do caso concreto. Dano experimentado pela autora supera o mero dissabor. Indenização fixada em R\$10.000,00 (dez mil reais). Precedentes.

IV. Dispositivo

5. Recurso provido.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, §2º.

Código Civil, art. 389, art. 406, §1º.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp 1440721/GO, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 11/10/2016.

STJ, AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020.

TJSP, Apelação Cível 1105213-08.2019.8.26.0100, Rel. Jayme de Oliveira, 29ª Câmara de Direito Privado, julgado em 27/02/2021.

TJSP, Apelação Cível 1095187-72.2024.8.26.0100, Rel. João Camillo de Almeida Prado Costa, 19ª Câmara de Direito Privado, julgado em 14/02/2025.

A r. sentença (fls. 223/227) julgou procedente, em parte, os pedidos para condenar o réu a reativação da conta da autora na plataforma *Instagram*, nos seguintes termos:

Ante todo o exposto, com fincas no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados, para confirmar a tutela deferida, condenando a requerida a reativar e restituir o acesso da autora à conta "@Laudillima" (alterado por invasores para "@_laudillima_32_") no Instagram, obrigação já atendida.

Entretanto, por força do princípio da causalidade, deixo de condenar a requerida na sucumbência, cabendo a cada uma das partes as despesas que recolheu. Ressalta-se que a parte vencedora é beneficiária da justiça gratuita e, nos termos do Provimento CG n.29/21, deverá a parte vencida arcar com as taxas judiciais que não foram recolhidas até a presente sentença, sob pena de inscrição do débito em dívida ativa.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 230/238). Sustenta, em síntese, a necessidade da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral. Diante da falha na prestação de seus serviços, invasores lograram êxito em acessar a conta pessoal da autora na plataforma *Instagram* e obtiveram seus dados pessoais, fotos e contatos, que foram divulgados e utilizados indevidamente para a prática de crimes. Ademais, mesmo com o ajuizamento da ação e com a concessão da tutela de urgência, a autora ainda não recuperou o acesso da sua conta na rede social. Ainda, a autora decaiu minimamente em seus pedidos e, portanto, deverá o réu arcar com a totalidade das custas e despesas processuais, inclusive no tocante aos honorários de sucumbência. Requer, assim, a reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo e dispensado do preparo recursal, diante da concessão dos benefícios da justiça gratuita à autora (fl. 102).

Contrarrazões às fls. 289/298, sem arguição de preliminares.

É o relatório.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Cuida-se de ação movida por Laudicea Pereira de Lima em face do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., pois teve o seu perfil “@Laudillima” da rede social *Instagram* invadida por terceiros, que alteraram seus dados de acesso a conta e passaram a utilizá-lo para praticar crimes de estelionato sob o novo nome “@__laudillima_32_”.

A tutela de urgência foi concedida às fls. 102/103 para que a ré restabelecesse o acesso da autora junto à plataforma, com o envio para o endereço de e-mail indicado, do link de acesso.

A contestação (fls. 160/189) não veio acompanhada de documentos aptos a excluir a responsabilidade do réu pela falha na prestação de seus serviços.

Intimados a indicar provas que desejassem produzir (fl. 217), as partes manifestaram pelo julgamento antecipado da lide (fls. 220/222).

Assim, incontroverso que o réu não se desincumbiu do seu dever de comprovar a invasão à conta da autora por motivos diversos da falha no seu sistema de segurança, limitando-se a tecer considerações genéricas acerca do oferecimento de serviço seguro, mas sem apontar conduta concreta apta a ter dado causa à invasão noticiada.

Assim, tem-se a submissão da relação jurídica entre as partes às normas previstas no diploma de proteção ao consumidor, e a hipótese em comento é de responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. Por ser objetiva, independe, conseqüentemente, da demonstração da existência de culpa.

Com efeito, não prosperam as alegações do réu quanto à responsabilidade da autora no tocante à sua senha de acesso, pois sequer há prova nesse sentido, tampouco comprovou o réu a efetiva segurança na prestação de serviço, pois incumbia ao fornecedor dos serviços a adoção de diligências capazes de impedir a atuação de fraudadores, não sendo possível, portanto, transferir ao usuário o risco da atividade que desempenha.

De fato, a falha na prestação dos serviços pela parte ré causou sérios transtornos à autora, não sendo o caso de caracterização de mero dissabor do cotidiano, pois seu perfil foi utilizado para a obtenção de dados de usuários para a prática de crimes, suficiente para configurar o dano moral indenizável.

Relativamente ao valor da reparação por dano moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

A indenização por danos morais possui tríplex função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto, devendo levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020.).

Assim, diante das peculiaridades do caso concreto, ou seja, a invasão do

perfil da autora na plataforma *Instagram*, a ausência de resolução da questão antes de pronunciamento judicial, a vinculação da imagem da autora a golpes, a divulgação de supostos ganhos financeiros e o acesso aos dados pessoais, fotos e contatos da autora, de rigor a fixação da indenização por danos morais em R\$10.000,00 (dez mil reais), pois esse valor melhor atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo mais adequado para recompor os prejuízos suportados.

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta Relatoria, em casos análogos de suspensão de acesso ao perfil mantido em rede sociais, decorrente de invasões ou descumprimento das regras de uso:

APELAÇÃO – Prestação de serviços – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais – Aplicativo WhatsApp Business – Desativação de conta – Sentença que julgou procedente, em parte, o pedido, para determinar ao réu a reativação do acesso dos autores ao aplicativo, sob pena de multa diária – Inconformismo das partes – Preliminar de ilegitimidade passiva do Facebook afastada – Empresas que pertencem ao mesmo grupo econômico – Réu que é o único integrante do grupo econômico com representação no Brasil – Ausência de comprovação de violação aos "Termos de Uso" e "Política Comercial" do WhatsApp Business – Bloqueio abusivo – Dano moral caracterizado – Meio de comunicação interpessoal e empresarial mais popular do país – Interrupção abrupta e imotivada a acarretar a incomunicabilidade parcial com seus clientes – Dano experimentado que supera o mero dissabor – Indenização fixada em R\$10.000,00 (dez mil reais) – Hipótese, todavia, em que o dano material e os lucros cessantes não restaram comprovados nos autos – Sucumbência redimensionada – Recurso do réu não provido e recurso adesivo da autora provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1105213-08.2019.8.26.0100; Relator (a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2021; Data de Registro: 27/02/2021) (g.n.)

AÇÃO COMINATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Responsabilidade civil. Danos morais. Pleito de restabelecimento de acesso à conta na plataforma digital Facebook, que foi invadida por hacker para prática de golpes. Hipótese em que o recorrente alega a necessidade de fornecimento de URL para a reativação e

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

também invoca culpa da vítima ou de terceiros. Apresentação de e-mail válido e dados da usuária, sem comprovação de impedimento técnico para a reativação. Desnecessidade de fornecimento de URL. Defeito na prestação do serviço configurado. Conduta desidiosa e abusiva do réu, que impossibilitou a autora de acessar a sua página por longo período. Consideração de que ocorreram sérios percalços na tentativa de solucionar o problema, sem êxito. Configuração de dano extrapatrimonial. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, considerada a circunstância de que houve abalo e repercussão. Sentença mantida. Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1095187-72.2024.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025) (g.n.)

No tocante aos consectários legais, cuida-se de responsabilidade extracontratual. Por esse motivo, os juros são devidos desde o evento danoso, consoante enunciado nº 54 da Súmula do STJ. E a atualização monetária é devida desde o arbitramento, na forma do enunciado nº 362 da Súmula da mesma Corte.

Quanto aos índices, observa-se o quanto disposto no art. 389 e no art. 406, §1º, do Código Civil, e na redação conferida pela Lei nº 14.905/2024, que só explicitou a orientação anterior do STJ no sentido de que os juros legais correspondem à Selic (REsp n. 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024, em reafirmação da tese adotada por aquela Corte desde o EREsp n. 727.842/SP, relator Ministro Teori Albino Zavascki, Corte Especial, julgado em 8/9/2008, DJe de 20/11/2008).

Em termos mais claros, deve-se aplicar a Selic desde o evento danoso, descontada a variação do IPCA-E até a data do arbitramento e, a partir de então, no período seguinte, quando passam a incidir de forma simultânea os juros e a correção monetária, a Selic incide sem nenhum desconto.

Isto posto, de rigor a reforma da r. sentença para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais fixados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Diante da sucumbência majoritária, o réu arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa, os quais fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento ao recurso.**

JAYME DE OLIVEIRA

Relator