



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000302968

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1115396-62.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PRISCILA SILVA CHIMBATA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação Cível nº 1115396-62.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo — F. Central — 40ª Vara Cível

Juiz (a): Renan Augusto Jacó Mota

Apelante: PRISCILA SILVA CHIMBATA (autora)

Apelada: FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA. (ré)

Voto nº 45.066

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INVASÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL POR HACKERS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO FIXADA. ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA A CARGO DA EMPRESA RÉ. JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA. CÁLCULOS A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI Nº 14.905/2024. DIREITO INTERTEMPORAL. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação do autor contra sentença de parcial procedência em que negada indenização por dano moral e rateadas as verbas da sucumbência. Pleiteia condenação da ré ao pagamento de indenização no valor de R\$ 10.000,00 pelo dano moral e a redistribuição do ônus de sucumbência.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões centrais em discussão: (i) determinar se a falha na prestação de serviço pela empresa ré configura dano moral indenizável; (ii) redefinir a distribuição do ônus de sucumbência.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A falha na prestação de serviço é configurada pela incapacidade da ré em adotar mecanismos eficazes para coibir a invasão da conta do autor e permitir sua pronta recuperação, mesmo após comunicação e ajuizamento da ação. Tal ineficácia resultou na permanência do perfil em posse de terceiros por longo período, facilitando a prática de fraudes e causando abalo emocional ao autor.

4. Com base na teoria do risco da atividade, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade da ré é objetiva, sendo irrelevante a comprovação de culpa, bastando o nexo causal entre a falha no serviço e o dano sofrido.

5. A conduta da ré permitiu que a imagem do autor fosse utilizada em práticas fraudulentas, expondo-o a situações vexatórias e afetando sua interação social, configurando dano moral relevante.

6. O valor de R\$ 10.000,00 é adequado à extensão do dano, às condições das partes e às funções satisfativa e pedagógica da indenização, em consonância com precedentes em casos análogos.

7. A redistribuição do ônus de sucumbência é necessária, dado o provimento da apelação.

8. Aplicáveis as regras do Direito intertemporal nos cálculos dos juros de mora e correção monetária a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, mantidos os critérios anteriores, conforme precedentes dos tribunais superiores do Brasil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido, com determinação de aplicação da Lei nº 14.905/2024, que disciplina os critérios de cálculos dos juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência.

Tese de julgamento: 1. O uso indevido da conta em práticas fraudulentas, somado à impossibilidade de interação social por longo período, configura dano moral indenizável. 2. Aplicável a Lei nº 14.905/2024, que disciplina novos critérios de cálculos de juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência, segundo o Direito intertemporal.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, art. 14, caput e § 3º, II; CC, arts. 186 e 927; CPC, art. 85, §§ 2º e 11; Lei nº 14.905/2024, art. 406, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.112.746/DF, Tema 176; STF, RE 870.947, Tema 810; STJ, RE 1.317.982, Tema 1170; STJ, Súmula 326; TJSP, Apelação Cível 1053043-83.2024.8.26.0100, Rel. Adilson de Araujo, j. 25/07/2024.

PRISCILA SILVA CHIMBATA ajuizou ação de condenação à obrigação de fazer cumulada com ação indenizatória em face da empresa **FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA**.

Pela decisão de fls. 42/43 foi concedida a tutela antecipada de urgência para que a empresa ré fornecesse meios para recuperação da conta da autora junto à plataforma digital Instagram administrada pela ré.

O Juiz de Direito, por respeitável sentença de folhas 100/103, cujo relatório adoto, julgou parcialmente procedente o pedido formulado para o fim de condenar a ré ao cumprimento da obrigação de fazer e prosseguir com o protocolo de restabelecimento do perfil da autora pelo *e-mail* “pri.chimbata@gtechmail.com.br”, fornecido pela requerente. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais despendidas, vedada a compensação, condenada a parte ré a pagar ao patrono do autor, a título de honorários sucumbenciais, a quantia correspondente a R\$1.000,00; enquanto a parte autora deverá pagar aos patronos da parte ré o valor correspondente a 10% do valor da causa que representa a pretensão de

indenização por dano moral julgado improcedente.

Irresignada, apela a autora pela reforma parcial da sentença alegando, em síntese, ser manifesta a falha na prestação do serviço, porque criminosos invadiram seu perfil e fizeram tentativas de estelionato usando sua imagem. Lembra que ficou privada do acesso ao seu perfil, o que lhe causou “dano extrapatrimonial multidimensional”, . Invoca o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Afirma ser aplicável ao caso a teoria do desvio produtivo, sendo necessária a condenação da ré ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00, a título de dano moral. Colaciona precedentes da jurisprudência sobre o tema. Pleiteia o afastamento da sucumbência recíproca arbitrada na sentença, requerendo-se que os honorários advocatícios sejam fixados em, no mínimo, R\$ 2.000,00. Alternativamente, pede-se que haja a majoração da verba honorária sucumbencial para 20% sobre o valor da condenação, a teor do que dispõe o art. 85 §º 11 do CPC, devendo prevalecer o que for maior em prol da apelante (fls. 106/119).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 120/121).

Em suas contrarrazões, a ré pugnou pelo improvimento do recurso aduzindo, em síntese, ser responsabilidade do usuário pela senha cadastrada para acesso à conta registrada no Instagram e pela segurança da sua conta, em conformidade com os Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade do Instagram. Nega ter cometido ato ilícito, evidenciando ausência de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. O pedido de condenação ao pagamento de indenização por dano moral é descabido, o qual não se presume e não foi comprovado pela parte apelante. Subsidiariamente, se provido o recurso, pleiteia que o montante indenizatório seja fixado com modicidade. O ônus sucumbencial não

comporta majoração (fls. 127/140).

É o relatório.

O recuso comporta provimento.

Há clara relação de consumo no caso. A parte autora utiliza os serviços prestados pela parte ré como destinatária final, já que opera as contas para manter contato e fazer publicações de conteúdo.

A responsabilização civil fundada em relações de consumo é objetiva. Basta a constatação do nexo de causalidade entre um ato ilícito e o dano para condenação da parte fornecedora no pagamento de indenização.

De acordo com a petição inicial, um *hacker* invadiu a conta da parte autora, alterando usuário e dados de acesso. Em posse da conta, passou a fazer publicações visando a prática de golpes financeiros perante os seguidores da conta. Tais fatos ensejaram o ajuizamento da presente ação.

A parte autora sustenta a falha na prestação de serviços pela ré, não só em relação à invasão da conta de acesso a seu perfil, mas pela ineficácia da apelada em fornecer os meios de recuperação em tempo razoável. Extraí-se dos autos que a invasão ocorreu há tempos, permanecendo até o presente momento debate sobre efetiva recuperação da conta e acesso. Tal ineficácia permitiu que o *hacker* fizesse publicações golpistas no curso do tempo. Nem mesmo após o ajuizamento da presente ação foram fornecidos os meios

adequados para recuperação da conta. Isso é uma clara falha na prestação dos serviços.

A falha na prestação dos serviços tem nexo de causalidade com o abalo moral causado ao autor. Na sociedade atual é patente que um dos meios – talvez o mais utilizado – de interação com pessoas é pelas redes sociais. Há verossimilhança na alegação de que a perda da conta tenha causado um abalo ao autor, que deixou de interagir socialmente pelas redes sociais. Além disso, o invasor da conta realizou publicações de conteúdos supostamente criminosos perante os seguidores da referida conta, expondo o autor. Nesse sentido, a falha na prestação do serviço da empresa ré é flagrante, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz de detectar a fraude praticada por terceiros, com perfil diverso da autora.

Ademais, de acordo com a teoria do risco da atividade, o réu, na condição de fornecedor de serviços e quando no exercício de sua atividade econômica, deve responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do CDC.

Tais elementos são suficientes para causar dano moral.

No que diz ao valor da indenização, a dificuldade inerente a tal questão reside no fato de a lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, pois impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem-estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

A parte autora pleiteia indenização por dano moral decorrentes da invasão do perfil e uso dos dados o montante de R\$

10.000,00, cabendo à ré reparar o dano (art. 927 do CC).

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

É preciso refletir que não é só a mera impossibilidade de acesso de perfil de rede social devido à ação de “hackers”. Cumpre observar que, no mais das vezes, considerando o tipo de compartilhamento de conteúdo e o número de seguidores que o usuário possui, a imagem da pessoa em pouquíssimo tempo é divulgada para um grande número de outras pessoas, e as consequências específicas, a partir daí, se tornam complexas para uma reversão eficaz.

Tomando-se por base aspectos do caso (extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos), o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento sem causa plausível da vítima.

Por isso, configura ofensa relevante a direito de personalidade, cuja fixação no valor pleiteado mostra-se adequado e consentâneo ao fixado por essa Câmara em casos análogos.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. REDE SOCIAL (“INSTAGRAM”). APROPRIAÇÃO POR

TERCEIROS ("HACKER") DE PERFIL E CONTA DA AUTORA (USUÁRIA). GOLPE DIVULGADO NA PLATAFORMA DIGITAL MEDIANTE ANÚNCIO DE PRODUTOS FINANCEIROS INEXISTENTES. MECANISMO DE SEGURANÇA QUE NÃO FOI CAPAZ DE COIBIR A AÇÃO FRAUDULENTA, MESMO APÓS COMPROVADA COMUNICAÇÃO E PROMESSA DE RETORNO NÃO CUMPRIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA AFASTADA. RISCO DA ATIVIDADE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO FIXADA EM SENTENÇA EM R\$ 5 MIL. MAJORAÇÃO PARA 10 (MIL, IMPORTE QUE SE MOSTRA CONSENTÂNEO COM O CASO EM JULGAMENTO E SUA PECULIARIDADES. ANGÚSTIA, AFLIÇÃO E CONSTRANGIMENTO SUPOSTOS PELA AUTORA. RECURSO PROVIDO. O dano moral encontra-se tipificado e não há possibilidade de debate sobre sua ocorrência, pela ausência de recurso da parte ré nesse capítulo que lhe foi desfavorável. Quanto ao montante, é preciso refletir que não é só a mera impossibilidade de acesso de perfil e conta do usuário de rede social devido à ação de "hackers". Cumpre observar que, no mais das vezes, considerando o tipo de compartilhamento de conteúdo e o número de seguidores que o usuário possui, a imagem da pessoa em pouquíssimo tempo é divulgada para um grande número de outras pessoas, e as consequências específicas, a partir daí, se tornam complexas para uma reversão eficaz. Foi o caso da autora, que teve a sua imagem sendo utilizada por um terceiro agente desconhecido divulgando produtos financeiros inexistentes. Por isso, configura ofensa relevante a direito de personalidade, cujo valor de R\$ 10 mil mostra-se mais adequado às peculiaridades do caso, sendo consoante ao fixado por essa Câmara em casos análogos. APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. REDE SOCIAL ("INSTAGRAM"). APROPRIAÇÃO POR TERCEIROS ("HACKER") DE PERFIL E CONTA DA AUTORA (USUÁRIA). GOLPE DIVULGADO NA PLATAFORMA DIGITAL MEDIANTE ANÚNCIO DE PRODUTOS FINANCEIROS INEXISTENTES. MECANISMO DE SEGURANÇA QUE NÃO FOI CAPAZ DE COIBIR A AÇÃO FRAUDULENTA, MESMO APÓS COMPROVADA COMUNICAÇÃO E PROMESSA DE RETORNO NÃO CUMPRIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. APELO QUE PUGNA PELA CONFIRMAÇÃO DA TUTELA DE URGÊNCIA CONCEDIDA A FIM DE VIABILIZAR A EXIGÊNCIA DA MULTA. RECURSO PROVIDO. Embora não tenha passado despercebido que permanece o debate entre as partes sobre cumprimento da tutela concedida e da multa diária fixada, em atenção ao fixado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (STJ), sede de recurso repetitivo (Tema 743), restou pacificado que é necessário que a antecipação da tutela tenha sido confirmada na sentença. Assim, a fim de viabilizar eventual exigência da multa estabelecida, confirma-se nesse julgamento o valor da multa estabelecido na decisão concessiva e de sua abrangência. APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. REDE SOCIAL ("INSTAGRAM"). APROPRIAÇÃO POR TERCEIROS ("HACKER") DE PERFIL E CONTA DA AUTORA (USUÁRIA). GOLPE DIVULGADO NA PLATAFORMA DIGITAL MEDIANTE ANÚNCIO DE PRODUTOS FINANCEIROS INEXISTENTES. MECANISMO DE SEGURANÇA QUE NÃO FOI CAPAZ DE COIBIR A AÇÃO FRAUDULENTA, MESMO APÓS COMPROVADA COMUNICAÇÃO E PROMESSA DE RETORNO NÃO CUMPRIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PRETENSÃO DE MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA, COM APLICAÇÃO DA PREVISÃO CONSTANTE DO ART. 85, § 8-A DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL (CPC). HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS CORRETAMENTE ARBITRADOS. RECURSO DESPROVIDO NESSA

PARTE. Não se mostra razoável a adoção de tabela da OAB sugerida no art. 85, § 8º-A, do CPC, com a redação dada pela Lei nº 14.365/2022, ante o modesto valor do proveito econômico tratado e a simplicidade da demanda. Cabe ao magistrado, diante da adoção da interpretação sistemática, a análise, de acordo com os art. 85, § 2º c/c § 8º-A, ambos do CPC, ater-se aos critérios de remuneração da classe do profissional e, no caso em julgamento, quantificar a remuneração justa e devida enquanto ônus processual, vedando o enriquecimento sem causa. Não pode ser admitido, em qualquer situação, ser o advogado remunerado em aproximadamente metade do proveito econômico sem nenhum método ou fator que o justifique. Isso incentivaria a advocacia predatória e negaria vigência aos §§ 2º e 8º ambos do art. 85 do CPC. Cuida-se de mero critério de subsunção da norma, sem se negar vigência à novel legislação. (TJSP; Apelação Cível 1053043-83.2024.8.26.0100; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2024; Data de Registro: 12/08/2024)

Em razão do resultado do julgamento, imperiosa a readequação do ônus de sucumbência, devendo a parte requerida arcar inteiramente com a as custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais.

Por fim, com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que modificou o Código Civil (CC), torna-se necessário regulamentar os juros de mora e a correção monetária com base no Direito intertemporal.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao interpretar o Código Civil de 2002, determinou que a nova lei tem aplicação imediata, devendo ser aplicada de ofício, conforme o REsp 1.112.746/DF (Tema 176). Trata-se de matéria de ordem pública e processual, devendo-se seguir o regime anterior até a vigência da nova lei, momento em que passa a vigorar o novo regime, em observância ao art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) e aos precedentes do Excelso Supremo Tribunal Federal (STF) (Tema 810, RE 870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem mensalmente, a nova lei aplica-se a partir de sua entrada em vigor, sem ferir a coisa julgada material. A taxa legal dos juros deverá seguir as normas do

Conselho Monetário Nacional e ser divulgada pelo Banco Central, conforme o art. 406, § 2º, do CC, a partir de 28/06/2024 ou 28/08/2024, conforme o art. 5º da Lei nº 14.905/2024.

Quanto à correção monetária, sem previsão legal específica, aplica-se o IPCA/IBGE ou índice substituto, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** à apelação para o fim de condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por dano moral no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com a incidência dos consectários legais, nos termos supramencionados. Sucumbente a parte ré, arcará inteiramente com as custas e despesas processuais, bem como os honorários sucumbenciais dos patronos da parte autora, ora fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação, já considerados os trabalhos realizados em ambas as instâncias, nos termos do art. 85, §1º, 2º e 11, do CPC. Mantida a sentença quanto aos demais capítulos.

Assinatura Eletrônica

ADILSON DE ARAUJO
Relator