



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308089

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020198-15.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante NADIR CORREIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso da ré. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de março de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1020198-15.2022.8.26.0602

COMARCA DE SOROCABA – 3ª VARA CÍVEL

APELANTES: Nadir Correia da Silva / Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

APELADOS: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. / Nadir Correia da Silva

JUIZ PROLATOR: ANDRE CARLOS DE OLIVEIRA

VOTO Nº 11.215

APELAÇÃO – OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL (INSTAGRAM) – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – INEFICIÊNCIA DOS MECANISMOS DE SUPORTE – DANO MORAL CONFIGURADO – RELAÇÃO CONTRATUAL – JUROS MORATÓRIOS A PARTIR DA CITAÇÃO – REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – RECURSO DA AUTORA IMPROVIDO – RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Invasão de conta no Instagram utilizada para fins profissionais. Falha na prestação do serviço configurada diante da ineficácia dos canais de suporte disponibilizados pela plataforma, que não viabilizaram a recuperação célere do perfil, acessado indevidamente por terceiros. Dano moral caracterizado, diante da indevida utilização da imagem da autora para aplicação de golpes, com prejuízos à sua credibilidade profissional. Relação jurídica de natureza contratual. Juros moratórios fixados a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil. Redução do valor da indenização para R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e à jurisprudência consolidada. Sentença parcialmente reformada. Recurso da autora improvido. Recurso da ré parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, fundada em responsabilidade civil por falha na prestação de serviço, ajuizada por Nadir Correia da Silva em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (Instagram), julgada procedente pela r. sentença de fls. 136/142, cujo relatório se adota, para condenar a ré na obrigação de devolver à autora a administração da conta/perfil "@nadirsilvaoficial" no Instagram, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida a partir da sentença, com juros moratórios desde a citação, e ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, bem como das custas processuais.

Inconformadas, recorrem ambas as partes, buscando a reforma do julgado. A autora aduz (fls. 166/172), em síntese, que houve erro na fixação dos juros moratórios, porquanto nos termos da Súmula 54 do STJ, estes devem incidir a partir da data do evento danoso (invasão da conta), e não da citação, como determinado na sentença. Além disso, requer a majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do CPC, em razão do trabalho adicional em grau recursal. Pugna pela reforma da sentença para corrigir a incidência dos juros e aumentar a verba honorária.

Já a parte ré (fls. 145/163) sustenta que não houve falha na prestação do serviço, pois a segurança da conta e da senha era responsabilidade exclusiva da usuária. Alega, ainda, que já cumpriu a obrigação de devolver o perfil e que não há dano moral indenizável, pois os transtornos narrados pela autora configuram mero dissabor. Subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização e dos honorários advocatícios, alegando que os montantes fixados na sentença são excessivos. Pugna por reforma total da sentença, com a improcedência da ação, ou, alternativamente, pela redução da indenização e da verba sucumbencial.

regularmente processado, com contrarrazões da parte autora (fls. 182/187). Sem preparo pela autora em razão da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça (fl. 49). Recebido, neste momento, em seus efeitos legais, nos termos do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos na r. sentença e nas razões recursais, pelo meu voto, nego provimento ao recurso da autora e dou parcial provimento ao recurso da ré.

Narra a autora, em sua inicial, que era usuária da rede social Instagram, utilizando a conta "@nadirsilvaoficial" desde 2018 para fins profissionais e pessoais. Alega que, em 26/05/2022, sua conta foi invadida por hackers, que passaram a utilizá-la para aplicar golpes contra seus seguidores. Sustenta que tentou recuperar o acesso por meio dos canais administrativos da plataforma, sem sucesso, e que a ré não adotou medidas eficazes para solucionar o problema. Afirma que a invasão lhe causou transtornos e prejuízos, configurando falha na prestação do serviço, e requereu a devolução do perfil, além da condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sede de contestação, a ré sustentou que não houve falha na prestação do serviço, pois oferece medidas de segurança adequadas, cabendo ao usuário a responsabilidade pela proteção de sua senha. Alegou que a autora não comprovou ter seguido as diretrizes de segurança da plataforma e que já foram fornecidos os meios para recuperação da conta. Negou a existência de dano moral indenizável e, subsidiariamente, pleiteou a redução do valor da indenização.

Adveio, então, a r. sentença ora guerreada, que julgou procedente a ação, condenando a ré a devolver à autora a administração da conta "@nadirsilvaoficial" e a pagar indenização por danos morais no valor

de R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir da sentença e juros moratórios a partir da citação, além do pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação e das custas processuais.

Pois bem.

Não foram suscitadas preliminares nas razões recursais, razão pela qual passa-se ao exame do mérito.

A controvérsia se cinge à incidência dos juros moratórios, sustentando a autora que devem fluir a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ. Para a ré, cinge-se à ausência de falha na prestação do serviço, afastamento da indenização por danos morais ou, subsidiariamente, à redução do quantum indenizatório e dos honorários sucumbenciais.

No que tange ao pleito recursal da autora referente à incidência dos juros moratórios, entendo que a hipótese dos autos não comporta a aplicação da Súmula 54 do STJ. Isso porque a relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza contratual, pois decorre diretamente da adesão voluntária da usuária à plataforma de rede social Instagram, operada pela ré. Ao aceitar os termos e condições previstos pelo serviço, a autora firmou contrato eletrônico de prestação de serviços com a ré, caracterizando típica relação contratual de consumo, regulada pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, o caso em tela não se trata de responsabilidade extracontratual, decorrente de ato ilícito genérico praticado por terceiro estranho à relação, mas sim de responsabilidade contratual, fundamentada na violação da obrigação contratualmente assumida pela plataforma de fornecer serviços seguros e eficientes aos seus usuários. Nessa perspectiva, a jurisprudência desta Corte tem reconhecido reiteradamente a aplicação dos juros moratórios previstos no artigo 405 do Código Civil, fluindo a partir da citação. Assim, não há o que reformar nesse ponto da

sentença.

Quanto ao recurso da ré, entendo que não há o que prover. Em que pese as alegações da apelante, entendo que não há como acolher os pedidos formulados em sede de recurso. Isso porque a autora, que utiliza a plataforma para fins profissionais, teve sua conta indevidamente invadida por terceiros e, mesmo após seguir os procedimentos indicados pelo Instagram, não obteve êxito na recuperação do acesso. Ressalte-se que o restabelecimento ao acesso do perfil só foi efetivado após a concessão da tutela de urgência (fl. 115).

Frise-se que a falha na prestação do serviço restou evidenciada pela ausência de suporte eficaz por parte da requerida, que se limitou a disponibilizar um mecanismo de recuperação ineficiente, não garantindo à usuária um meio adequado para reaver sua conta. Ademais, o simples fato de a empresa disponibilizar medidas de segurança não exime sua responsabilidade quando estas se mostram insuficientes para garantir a proteção do usuário ou para mitigar os danos decorrentes da invasão.

Não há, ainda, como reconhecer a alegação de culpa exclusiva de terceiro, uma vez que, embora a invasão tenha sido praticada por hackers, a obrigação da requerida de assegurar mecanismos eficazes de recuperação da conta permaneceu inalterada. O dano moral, por sua vez, encontra-se devidamente caracterizado, pois a autora sofreu prejuízos à sua reputação profissional, uma vez que seu perfil foi utilizado indevidamente para a aplicação de golpes, comprometendo sua credibilidade perante clientes e terceiros.

Ademais, não merece prosperar a assertiva de que os fatos ocorridos constituem mero dissabor da vida cotidiana. Isso porque a autora logrou êxito em demonstrar que seu perfil no Instagram era essencial para o exercício de sua atividade profissional, servindo como meio de divulgação de seus serviços como motorista de aplicativo e de interação com clientes. Além disso, a invasão de sua conta por terceiros não apenas a privou do

acesso à sua plataforma de trabalho, mas também permitiu que golpistas utilizassem sua imagem para aplicar fraudes, gerando desconfiança entre seus clientes e afetando sua reputação profissional. Lado outro, a requerida não demonstrou que a invasão se deu por culpa exclusiva da autora, tampouco ofereceu suporte eficaz e célere para solucionar a situação, permitindo que os danos se agravassem.

Como é cediço, a indenização por danos morais tem como objetivo a reparação de lesões extrapatrimoniais, ou seja, danos que atingem valores imateriais, como a honra, a dignidade e a integridade psíquica da pessoa. No caso concreto, a angústia vivenciada pela autora ultrapassa o mero aborrecimento, pois afetou diretamente sua credibilidade profissional e a confiança de seus clientes. A reparação dos danos morais, além de compensar a vítima pelo sofrimento experimentado, possui função pedagógica e punitiva, desestimulando condutas omissivas por parte da requerida, que, ao não disponibilizar mecanismos eficazes de suporte, impôs à autora um ônus desproporcional.

Lado outro, entendo que a quantia inicialmente fixada não foi arbitrada de maneira proporcional. Em casos similares já analisados por este Tribunal, tem-se arbitrado a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor este que reputo suficiente e adequado às circunstâncias do caso concreto, cumprindo satisfatoriamente as funções compensatória e pedagógica, sem representar enriquecimento indevido da parte autora, ao mesmo tempo em que atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade usualmente aplicados por esta Corte em situações análogas. Confira-se:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INVASÃO DO PERFIL DO AUTOR NA REDE SOCIAL – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA - NÃO DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL AO PRÓPRIO AUTOR COMO CAUSA DO OCORRIDO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA

RÉ – RECONHECIMENTO - DANO MORAL CONFIGURADO – INDENIZAÇÃO ARBITRADA – AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1008049-58.2023.8.26.0664; Relator (a): Andrade Neto; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. REDE SOCIAL. INVASÃO DE CONTA POR TERCEIROS. Autora pretende a recuperação de suas contas em duas redes sociais mantidas pela ré, bem como sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes da invasão de suas redes sociais por terceiros, com aplicação de golpes em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares. Sentença de procedência. Apelo da ré. Relação jurídica analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Alegação de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros não corroborada por qualquer elemento constante dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não demonstrados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade configurada. Danos morais devidos. Conduta desidiosa que ensejou na invasão da conta pessoal da autora e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem da requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando abalo e angústia íntima. Quantum indenizatório, no entanto, reduzido a quantia que se mostra mais adequada ao caso, suficiente a reparar os prejuízos experimentados. Redistribuição dos ônus sucumbenciais. Descabimento, ante a procedência integral do pedido. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1047997-53.2023.8.26.0002; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024)

Dessa forma, impõe-se a reforma parcial da sentença para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil

reais), mantendo-se os demais termos da sentença tais como lançados, inclusive quanto aos juros moratórios incidentes a partir da citação, considerando a natureza contratual da relação jurídica entre as partes.

Deixo de majorar a verba honorária em benefício da requerida (diante do improvimento do recurso da autora) em razão de não ter sido fixada verba a tal título na origem.

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), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator