



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000308421

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001218-88.2024.8.26.0589, da Comarca de São Simão, em que é apelante BARBARA LESSEM DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), 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: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001218-88.2024.8.26.0589.

Apelante: Barbara Lessem de Oliveira.

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Ação: Obrigação de Fazer.

Origem: Vara Única de São Simão.

Juiz de 1ª instância: Dr. Antonio José Papa Junior.

Voto nº 14.752.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Conta hackeada, que resultou em perfil invadido com a utilização da imagem da consumidora para aplicar golpes. Fortuito interno. Injustificada demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade *in re ipsa*. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 5.000,00 que, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara. Responsabilidade contratual x juros de mora. Termo inicial alterado. Art. 405 do CC. Matéria de ordem pública. Diretriz do STJ. Recurso desprovido, com observação.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 159/166, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente para condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque a reparação extrapatrimonial merece ser majorada para R\$ 15.000,00 (fls. 168/176).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 47), vieram aos autos contrarrazões (fls. 183/196).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, a

impor sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora.¹

Fixadas tais premissas, o apelo não há de ser provido, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite² seja ela mantida.³

Com efeito, à luz do adágio *tantum devolutum quantum appellatum* e à minguagem de recurso autônomo do réu, **avulta incontroverso a invasão da conta de Instagram da autora por hacker, quadro a ensejar a reparação moral**, conforme definido pela r. sentença:

Nesse sentido, considerando o disposto pelos art. 373, II do CPC e preceitos do código de defesa do consumidor (art. 6º, VIII), verifica-se que o polo passivo não trouxe argumentos ou fatos impeditivos que afastassem sua responsabilidade como prestador de serviços no que tange ao risco de atividade empresarial (art. 14 do CDC).

Ante o exposto, verifica-se ainda que os estelionatários ainda utilizaram a imagem do autor para promover golpes e fraudes de investimento. Nesse sentido, tal prática poderia ter ensejado eventual responsabilidade criminal pelo crime descrito no art. 171 do Código Penal, além de tal conduta ferir o direito da personalidade previsto nos art. 11 e 12 do CC, além do art. 186 também do CC (...).

Diante desse contexto, inarredável a ofensa à dignidade da parte requerente por conduta imputável à parte requerida (fls. 160/161).

Verificada, assim, a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável (**injustificável**

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

³ RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

demora na solução de problema que a autora sabidamente não deu causa – conta invadida)⁴, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos do consumidor, a quem o Estado deve defender⁵, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁶, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.*⁷

Não se ponha no oblivio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade⁸ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.⁹

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹⁰, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

⁴ CC, art. 187.

⁵ CF, art. 5º, XXXII.

⁶ CDC, art. 4º, II e VI.

⁷ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

⁸ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

⁹ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

¹⁰ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser; a exsurgir incontrastável que todo esse imbróglio implicou muito mais do que mero dissabor/aborrecimento.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.¹¹

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais (**aqui presentes**)¹². O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹³ – da quebra da confiança e da **justa expectativa da consumidora de ver restabelecido o acesso a conta/perfil de rede social**, sendo obrigada a percorrer cansativa trilha apta a tentar minimizar essa situação e a vencer a injustificada demora na solução do problema (**o que ainda não ocorreu**)¹⁴, quadro a se reforçar diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*.¹⁵

¹¹ Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

¹² STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹³ STJ, REsp 196.024/MG, rel.Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁴ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁵ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁶, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁷

A problemática posta é bem conhecida desta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado.¹⁸

No que tange à liquidação, considerando a notória¹⁹ excelente saúde financeira do réu, a não se perder de vista a dimensão temporal do problema, os R\$ 5.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara.

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²⁰, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²¹

¹⁶ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹⁷ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

¹⁸ AC 1096595-69.2022.8.26.0100, j. 28.06.2023; AC 1016333-54.2022.8.26.0223, j. 24.06.2023; AC 1001223- 95.2021.8.26.0434, j. 23.05.2023; AC 1050895-73.2022.8.26.0002, j. 15.05.2023; AC 1059123-34.2022.8.26.0100, j. 21.03.2023; AC 1013460-62.2022.8.26.0100, j. 06.03.2023; AC 1034005-17.2021.8.26.0577, j. 21.11.2022; AC 1032084-62.2022.8.26.0100, j. 28.10.2022; AC 1001991-78.2022.8.26.0048, j. 10.10.2022; AC 1004391-30.2021.8.26.0362, j. 19.07.2022; AC 1031901-18.2021.8.26.0071, j. 10.06.2022; AC 1112001-67.2021.8.26.0100, j. 16.05.2022 (todos da minha relatoria); AC 1007569-78.2021.8.26.0073, rel. Angela Lopes, j. 04.04.2023; AC 1017411-36.2022.8.26.0562, j. 05.04.2023; AC 1025874- 92.2022.8.26.0100, j. 28.03.2023; AC 1029831-28.2021.8.26.0071, j. 17.01.2023 (estes da relatoria da Des. Deborah Ciocci); AC 1051967-90.2020.8.26.0576, rel. Sérgio Alfieri, j. 19.04.2022.

¹⁹ CPC, art. 374, I.

²⁰ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²¹ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

A correção monetária²² incide mesmo do arbitramento (17.01.2025 – fls. 166)²³; ao passo que os juros de mora, legais²⁴, tratando-se de responsabilidade contratual originária²⁵, fluem – *ex vi legis* – da citação (23.10.2024 – fls. 59), não do evento danoso.

*A jurisprudência desta Corte firmou o entendimento no sentido de que, em se tratando de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem desde a citação. Precedentes.*²⁶

Uma observação, no entanto, há de ser feita, pois *a matéria relativa aos juros de mora e à correção monetária é de ordem pública, pelo que a alteração do termo inicial de ofício no julgamento de recurso de apelação pelo tribunal na fase de conhecimento do processo não configura reformatio in pejus*²⁷, ou seja, sua análise *independe de pedido expresso na inicial ou de recurso voluntário da parte*.²⁸

Ex positis, pelo meu voto, com observação,
NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual²⁹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²² Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²³ STJ, Súm. 362.

²⁴ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁵ CC, art. 405.

²⁶ STJ, EDcl no AgInt nos EDcl no AREsp. 1.280.727/SP, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 21.08.2023.

²⁷ STJ, AgRg no AREsp. 455.281/RS, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 10.06.2014.

²⁸ STJ, AgRg no REsp. 1.427.958/SC, rel. Min. Benedito Gonçalves, j. 27.05.2014.

²⁹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.