



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312162

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1168242-90.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LUDMILA SILVA JACINTHO DE ANDRADE (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: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente), SILVIA ROCHA E FABIO TABOSA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

NETO BARBOSA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: São Paulo – Foro Central - 3ª Vara Cível
APTE.: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
APDA.: Ludmila Silva Jacintho de Andrade
JUIZ: Monica Di Stasi
29ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 18.212

***EMENTA:** Prestação de serviços – Redes sociais (Instagram) – Invasão de perfil de usuário e aplicação de golpes em sua rede de contatos em valor monetário expressivo – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Sentença de procedência – Apelo da ré, relativamente à condenação por danos morais – CDC e inversão do ônus da prova – Aplicabilidade – Danos morais – Configurados. Com efeito, a autora é usuária dos serviços prestados pelo réu; ou seja, consumidora, nos exatos termos do art. 2º, da aludida Lei nº. 8.078/90. Aliás, convém observar que o art. 7º do Marco Civil de Internet (Lei Federal nº. 12.965/2014), estabelece expressamente a incidência do CDC para casos da espécie. Outrossim, de rigor a inversão do ônus da prova em favor do consumidor dada sua hipossuficiência e verossimilhança de suas alegações. Não ficou demonstrada, pese a insistência da apelante, a ausência de cautela ou não atendimento das políticas de segurança por parte da apelada no que tange ao armazenamento de sua senha ou mesmo acesso de sua rede social descrita nos autos. De fato, invertido o ônus da prova, a apelante não logrou demonstrar que a própria apelada tenha disponibilizado sua conta, senha ou código de acesso a terceiros, de modo a configurar sua concorrência para a fraude perpetrada. A situação retratada nos autos deixa claro que o acesso às plataformas de redes sociais, se não decorreu exclusivamente, foi potencialmente facilitada pela falta de controle e segurança da própria ré, ora apelante, que possibilitou o acesso aos fraudadores. Assim, forçoso o reconhecimento de que foi a conduta da apelante que propiciou o resultado danoso suportado pela autora, qual seja, a invasão de sua conta e aplicação de golpes em terceiros. Logo, inegável o serviço defeituoso prestado pela plataforma de serviços suplicada, ora apelante, autorizando, assim, o reconhecimento de sua*

responsabilidade objetiva, ex vi do que dispõem os arts. 6º, inc. VI e 14, ambos do CDC. Observe-se, por oportuno, que não há que se cogitar de exclusão da responsabilidade prevista no § 3º do art. 14, do CDC. Com efeito, a empresa ora apelante, como prestadora de serviços, deve arcar com os riscos inerentes a sua atividade. Realmente, a situação relatada nos autos (invasão/usurpação de perfil e conta de rede social para aplicação de golpes) tem relação direta com a atividade exercida. É o denominado "fortuito interno". – Indenização – Redução – Necessidade, tendo em conta os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. – Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Pela r. sentença proferida a fls. 173/176, cujo relatório adoto, o Juízo a quo julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, fundada em contrato de prestação de serviços de redes sociais, ajuizada por **LUDMILA SILVA JACINTHO DE ANDRADE** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA.** e assim o fez para: “a) *determinar o restabelecimento definitivo da autora ao seu perfil (@lud_jacinto), confirmando os efeitos da tutela concedida; b) condenar o requerido a pagar R\$10.000,00 à autora a título de indenização pelos danos morais vivenciados, devendo haver correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o arbitramento e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.*” (sic).

Outrossim, condenou a ré ao pagamento das verbas de sucumbência, fixando os honorários advocatícios do patrono adverso em 10% sobre o valor da condenação.

Nesse sentido, considerou o MM. Juízo a quo que: “(...)Cabível julgamento antecipado (art. 355, I, do CPC), na medida em que os fatos jurídicos aduzidos são comprováveis por documentos (arts. 434 e 435 do CPC) e a solução da controvérsia relativa à matéria de direito prescinde de outras provas além das já produzidas. Ademais, não houve controversão da matéria fática no caso em tela, mas tão somente a divergência das partes quanto às questões de direito, o que torna desnecessária a dilação probatória. Não se olvide que “[...] o destinatário da prova é o juiz e a finalidade desta é, exatamente, convencê-lo, vigendo no processo civil brasileiro, em termos de valoração da prova, o sistema da persuasão racional, expressamente adotado no artigo 371 do Código de Processo Civil. [...]” (TJSP; Apelação n. 1016436-32.2017.8.26.0451; Relator:Des.Gilson Delgado Miranda, 35ª Câmara de Direito Privado; j. 01.06.2020) Superada a questão, ao mérito. O ponto controvertido cinge-se à responsabilidade pela invasão da conta da parte autora e a manutenção de sua atividade. No caso dos autos, observo que o réu não agiu em conformidade aos seus próprios termos e condições de uso, na medida em que não

acolheu a tentativa administrativa, como se vê às fls. 5/7, da autora de manter a segurança da plataforma e neutralizar as atividades dos invasores estelionatários. Ademais, destaco que ele apenas se limitou a descrever os mecanismos de segurança, bem como imputar o dever de resguarda sobre a senha/login como sendo de exclusividade do usuário. Não houve comprovação de que a parte autora tenha efetivamente falhado ou descumprido os termos de segurança – pelo contrário, houve falha da própria plataforma ao permitir um acesso "estranho", e então não seguir com seu imediato bloqueio. Ainda, é de se notar que os usuários das plataformas realmente têm o dever de segurança quanto à sua senha de acesso. Entretanto, o réu, operador de fato das redes tem o dever primordial de zelar pela segurança de tais acessos. E, por vezes, esta se prova em débito com tal encargo, haja vista que tolerou o acesso continuado na conta da parte autora por terceiro em localização e aparelhos de login distintos daqueles utilizados rotineiramente. Dessa forma, dada a ausência de justificativa para manutenção da conta de fora do controle de seu titular, sob pena de se perpetuar o dano por ele vivenciado e, ainda, colocar em risco a segurança dos demais usuários da rede social, tendo visto a utilização torpe perpetrada pelos invasores estelionatários, como se vê às fls. 8/9, impõe-se o dever de restaurar o acesso da parte autora à conta de sua titularidade, o que torna, desde já, definitivos os efeitos da tutela concedida. Na espécie, os danos morais reclamados estão caracterizados, pelo desgaste emocional experimentado pela requerente, ao ser envolvida em prática fraudulenta na utilização da sua conta no Instagram, que a levou a ser vítima de sofisticado golpe, com grave comprometimento da sua imagem junto aos seus seguidores, fonte de constrangimento que ultrapassa o simples incômodo, aborrecimento ou dissabor. E isto é o suficiente para a configuração do prejuízo moral na hipótese em tela. Acerca do quantum indenizatório, sopesando a condição social das partes, os princípios da Proporcionalidade e Razoabilidade e a vedação ao enriquecimento sem causa, a quantia de R\$10.000,00 revela-se adequada. (...)” (sic).

Irresignado, apelou a ré – Facebook (fls. 179/190), recapitulando os principais fatos e fundamentos da lide (fls. 180/181).

A seguir, impugna a sentença que a condenou ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sustentando a ausência de responsabilidade pelos fatos narrados na inicial.

Alega que cumpriu integralmente a obrigação de fazer imposta, tendo encaminhado à apelada os procedimentos necessários para a recuperação da conta na plataforma Instagram.

Afirma que a recuperação da conta foi efetivada e que não houve falha na segurança do serviço oferecido, uma vez que o Provedor de Aplicações do Instagram disponibiliza medidas avançadas para garantir a proteção dos usuários, conforme previsto nos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade.

Ressalta que a invasão da conta pode ter ocorrido por fatores externos e alheios à sua ingerência, como comprometimento do e-mail ou número de telefone vinculado, vírus ou malwares nos dispositivos do usuário, ou negligência na guarda

de senha.

Argumenta que a jurisprudência tem afastado a responsabilidade dos provedores de aplicações de internet em casos similares, reconhecendo que fraudes cibernéticas geralmente decorrem da conduta de terceiros ou do próprio usuário.

Bem por isso, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais não se justifica, pois não há demonstração de ato ilícito, nexo de causalidade ou falha na prestação do serviço, inexistindo qualquer dano *in re ipsa*.

Defende que a apelada não comprovou qualquer prejuízo à sua imagem ou credibilidade, limitando-se a narrar meros dissabores da vida cotidiana.

Sustenta, ainda, que o valor fixado para a indenização é desproporcional e desarrazoado, considerando precedentes em que valores significativamente menores foram arbitrados para casos mais gravosos.

Requer, assim, o provimento do recurso para afastar a condenação indenizatória, e, subsidiariamente, caso mantida, a redução do montante a patamares módicos, observando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Por fim, pleiteia o afastamento da condenação ao pagamento de ônus sucumbenciais ou, alternativamente, a fixação da sucumbência recíproca.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 191/192; 213).

Contrarrazões a fls. 196/212, pelo desprovimento.

É o relatório.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

Isso assentado, dúvida não há de que a hipótese dos autos cuida de relação de consumo.

De fato, na medida em que a autora é usuária dos serviços prestados pela ré/apelante; ou seja, consumidora, nos exatos termos do art. 2º., da aludida Lei nº. 8.078/90.

Segundo o artigo 2º, *caput*, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (*Código de Defesa do Consumidor*), "*consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*".

Aliás, convém observar que o art. 7º do Marco Civil de Internet (Lei Federal nº. 12.965/2014), estabelece expressamente a incidência do CDC, *verbis*:

“Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

(...)

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet”.

Assentada a aplicação da legislação consumerista à espécie, anoto, via de consequência, que a análise da demanda deve ser efetuada à luz da principiologia inerente ao sistema de proteção do consumidor, em especial os princípios da boa-fé, facilitação de defesa dos direitos, hipossuficiência e direito à informação.

Outrossim, e examinada a situação dos autos, a conclusão que se impõe é a de que é cabível na espécie, a inversão do ônus da prova, já que cumpridos os requisitos constantes do art. 6º, VIII do CDC, que, assim, dispõe: *“São direitos básicos do consumidor: VIII- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência”.*

Com efeito, inegável a hipossuficiência e vulnerabilidade da autora perante a ré, pois, somente esta possui todas as informações técnicas e conhecimento amplo dos serviços que oferece.

Em outras palavras, a situação discutida *in casu* envolve risco profissional, pelo que a incumbência relativamente ao ônus afigura-se mais fácil à demandada.

Nesse sentido é o magistério de Theotonio Negrão, José Roberto F. Gouvêa, Luis Guilherme A. Bondioli e João Francisco N. da Fonseca (*in* Código Processo Civil e legislação processual em vigor. 46ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014. pág. 476 e 477), no comentário do art. 333 do CPC:

“A inversão ou não do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, da Lei n. 8.078/90, depende da análise de requisitos básicos (verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor), aferidos com base nos aspectos fático-probatórios peculiares de cada caso concreto” (STJ-4ª T., REsp 284.995, Min. Fernando Gonçalves, j. 26/10/2004, DJU 22/11/2004).

“A chamada inversão do ônus da prova, no Código de Defesa do Consumidor, deve ser compreendida no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, ficando subordinada ao 'critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segunda as regras ordinárias da experiência' (art. 6º, VIII). Vai daí não ser automática a inversão do ônus da prova. Para que ocorra, necessita ela de circunstância concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da 'facilitação da defesa' dos direitos do consumidor” (RT 783/332, Juiz Amorim Cantuária).

Insta destacar que não obstante respeitáveis posicionamentos contrários,

este relator entende que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC, é regra de julgamento e não de instrução.

Vale dizer; deve ser aplicada pelo Juízo, quando não mais houver meios para aclarar os fatos controvertidos, a fim de se evitar o *non liquet*.

Em outras palavras, dúvida não há de que a inversão do ônus não é automática. Submete-se a critério do Juiz e depende de juízo de valoração acerca verossimilhança da alegação.

É certo, outrossim, que tal juízo de valoração é feito com base nos elementos de fato apresentados pela autora na petição inicial, pelo réu na contestação e, ainda, por aqueles colhidos durante a fase de instrução.

Bem por isso, forçoso convir que a inversão do ônus, ante o que se tem na legislação consumerista, acontece no momento da prolação da sentença, por se tratar, como acima anotado, de regra de decidir ou regra de julgamento.

Nesse sentido é o magistério de Nelson Nery e Rosa Maria Andrade Nery, in Código de Processo Civil Comentado, 2ª ed., nota 21 ao art. 6º do CDC, pág.1659).

Pois bem.

Não se descarta que questões concernentes a fraudes, envolvendo a usurpação de perfis nas redes sociais e aplicação de golpes, mediante a solicitação de transferências financeiras a integrantes da rede de contatos do perfil usurpado, podem, em tese, romper o nexo de causalidade, quando evidentemente demonstrada a imprudência do lesado e a ausência de falha ou defeito na prestação de serviços por parte das empresas ou aplicativos.

Contudo, com a devida vênia, a situação dos autos envolve peculiaridades que culminam na adoção de entendimento diverso daquele sustentado pela apelante.

Realmente, e de início, anoto que não ficou demonstrada, pese a insistência da apelante, a ausência de cautela, ou não atendimento das políticas de segurança por parte da apelada no que tange ao armazenamento de sua senha ou mesmo acesso de sua rede social descrita nos autos.

De fato, verifico que, invertido o ônus da prova, a apelante não logrou demonstrar que a própria apelada tenha disponibilizado sua conta, código de validação ou senha a terceiros, de modo a configurar sua concorrência para a fraude perpetrada por ocasião da usurpação de seu perfil na rede social Instagram.

Não basta a alegação de que a autora não teria adotado medidas eficientes de proteção de seus dados pessoais.

Com efeito, tais alegações, uma vez postas em demanda, deveriam vir acompanhadas de provas, o que não aconteceu *in casu*.

Em outras palavras, invertido o ônus da prova, cabia à ré, ora apelante, demonstrar nos autos, sob o crivo do contraditório, que a autora concorreu para a prática do ilícito, o que não aconteceu.

Em verdade, a situação acima retratada deixa claro que o acesso às plataformas de redes sociais, dentre as quais o aplicativo Instagram, se não decorreu exclusivamente, foi potencialmente facilitado pela falta de controle e segurança da própria ré, ora apelante, que possibilitou o acesso aos fraudadores.

Assim, forçoso o reconhecimento de que foi a conduta da apelante que propiciou o resultado danoso suportado pela autora, qual seja, a invasão de sua conta/perfil do Instagram e aplicação de golpes em terceiros integrantes de sua rede de contatos (cf. fls. 5/12).

Com efeito, ante o que se tem nos autos, cabia à ré, ora apelante, a adoção de cautelas para impedir a violação do sistema colocado à disposição dos usuários/consumidores.

Certamente, dado o seu porte e à apregoada excelência de serviços nos meios de interação social via internet, dúvida não há de que ele deve contar com equipe, expertise e logística aptas a tanto.

Destarte, a invasão do perfil utilizado pela autora por terceiro (golpista), permite a conclusão de ocorrência de falha dos serviços prestados pela empresa ré, ora apelante, pois, ao que se tem nos autos, ela não criou mecanismos aptos a impedir a ação de fraudadores.

Logo, inegável o serviço defeituoso prestado pela plataforma de serviços suplicada, ora apelante, autorizando, assim, o reconhecimento de sua responsabilidade objetiva, *ex vi* do que dispõem os arts. 6º., inc. VI e 14, ambos do CDC.

Realmente, a responsabilidade da apelante por eventuais danos decorrentes da falha na prestação de serviços decorre de expressa disposição do art. 14 do CDC, segundo o qual:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido”

Portanto, forçoso convir que a configuração do nexo de causalidade se dá com a constatação de ineficiência e vulnerabilidade dos controles de segurança do serviço oferecido pelo apelante.

Realmente, indiscutível o dever da ré, ora apelante, de prestar serviços seguros e de qualidade aos seus usuários.

Como tal não aconteceu, inadmissível a transferência à usuária, consumidora que é, parte hipossuficiente da relação, o risco do negócio.

Observo, por oportuno, não há que se cogitar de exclusão da responsabilidade prevista no § 3º do art. 14, do CDC.

Com efeito, a empresa ora apelante, como prestadora de serviços, deve arcar com os riscos inerentes a sua atividade.

Realmente, a situação relatada nos autos (invasão/usurpação de aplicativo WhatsApp para aplicação de golpes em terceiros – fls. 12) tem relação direta com a atividade exercida.

É o denominado *"fortuito interno"*.

Acerca de tal tema, Carlos Roberto Gonçalves esclarece que *"modernamente, na doutrina e jurisprudência se tem feito, com base na lição de Agostinho Alvim, a distinção entre "fortuito interno" (ligado à pessoa, ou à coisa, ou empresa do agente) e "fortuito externo" (força maior, ou Act of God dos ingleses). Somente o fortuito externo, isto é, causa ligada à natureza, estranha à pessoa do agente e à máquina, excluiria a responsabilidade, principalmente se esta se fundar no risco"* (Responsabilidade Civil, Saraiva, 6º. edição, pag. 524).

No mesmo sentido se posiciona Sergio Cavalieri Filho em Programa de Responsabilidade Civil. 10ª edição, p. 334/335. Ed. Atlas: 2012:

“Entende-se por fortuito interno o fato imprevisível, e, por isso, inevitável, que se liga à organização da empresa, que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida.

O fortuito externo é também fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa. Duas são portanto, as características do fortuito externo: autonomia em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade, razão pela qual alguns autores o denominam de força maior (Agostinho Alvim, ob. cit., p. 314-315).”

A situação invocada nos autos é perfeitamente presumível às empresas que exercem a atividade como aquela da ora apelante, sobretudo considerando os dias atuais, em que invasões de aplicativos e contas de redes sociais e ações

delituosas como aquela narrada nos autos, lamentavelmente, vêm sendo realizadas de maneira corriqueira.

E, ainda que não o fosse, tal situação está ligada à organização da atividade desenvolvida pela empresa fornecedora dos serviços, ora apelante.

Destarte, não pode o apelante invocá-la em relação à autora, para se eximir de responsabilidade.

De fato, trata-se de hipótese, como demonstrado, de fortuito interno.

Bem por isso, o risco da atividade e os efeitos dela decorrentes, autorizam o reconhecimento da responsabilidade da apelante em relação aos danos experimentados pela apelada, em razão da prestação inadequada do serviço contratado.

Outrossim, inegáveis os danos morais experimentados pela apelada.

Como ensina o I. jurista luso Inocêncio Galvão Telles que o "*dano moral se trata de prejuízos que não atingem em si o patrimônio, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. O patrimônio não é afectado: nem passa a valer menos nem deixa de valer mais. Há a ofensa de bens de caráter imaterial - desprovidos de conteúdo econômico, insusceptíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro. São bens como a integridade física, a saúde, a correção estética, a liberdade, a reputação. A ofensa objectiva desses bens tem, em regra, um reflexo subjectivo na vítima, traduzido na dor ou sofrimento, de natureza física ou de natureza moral (...)*". (Direito das Obrigações, Coimbra Editora, 6ª edição, p. 375).

No arcabouço doutrinário brasileiro, Arnaldo Wald esclarece que "*O dano moral é o causado a alguém num dos seus direitos de personalidade, sendo possível à cumulação da responsabilidade pelo dano material e pelo dano moral*" (Curso de Direito Civil Brasileiro, Editora Revista dos Tribunais, SP, 1989, p. 407).

Yussef Said Cahali (Dano Moral 2ª. ed. RT pgs. 20/21), assevera que "*na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se em linha de princípio, como dano moral: não há como enumerá-los exhaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral*". g.n.

Não pode passar sem observação outrossim, que ressaltadas situações específicas, como nos casos de negatização indevida, em que se trabalha a tese consolidada do dano moral *in re ipsa*, imputações nesse sentido devem vir acompanhadas de provas, posto que o dano moral, em regra, não é presumível.

Pois bem.

Analisada a situação vivenciada pela autora, à luz das considerações doutrinárias acima efetuadas, dúvida não há, reitere-se, de que a requerente sofreu danos de ordem moral, por conta da conduta desidiosa da empresa ré, ora apelante.

Realmente, não se pode negar a existência dos reflexos extrapatrimoniais experimentados pela autora relacionados à falha de segurança da aplicação da rede social disponibilizada pela apelante à usuária, ora apelada, que permitiu a invasão do perfil desta última por terceiro fraudador, o qual, por sua vez, aplicou golpes, mediante operações bancárias, em terceiras pessoas integrantes da rede de contatos do autor e apelado (cf. fls. 10/12).

E, pelo que se tem nos autos, o golpe envolveu uma vítima, a prima da autora (fls. 12/15), cuja soma do prejuízo por ela alcançado foi de R\$ 10.119,00, relativamente às operações financeiras espelhadas nos comprovantes de fls. 14/15 (R\$ 1.000,00 + R\$ 1.610,00 + R\$ 7.509,00), o qual não pode ser considerado como insignificante, o que, por certo, causou constrangimento da autora/apelada perante essa familiar vitimada e lhe obrigou a empreender esforços que, até então, não estavam dentro da órbita de sua programação cotidiana no intuito de fazer cessar tais danos.

Não por outra razão, aliás, que ajuizou esta ação.

Fácil, portanto, entender as dificuldades e aborrecimento desmesurados, sofridos pela requerente nesse interim, por fato que não deu causa.

Em outras palavras, a situação relatada nos autos não pode ser tida como de mero dissabor ou aborrecimento inerente ao cotidiano.

A bem da verdade, razoável admitir que a conduta da empresa ré/apelante, atingiu o autor/apelado em sua esfera moral, causando transtornos em sua vida e dinâmica pessoal.

Portanto, afigura-se de rigor a condenação da ré ao pagamento à autora/apelada, de indenização por danos morais, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC.

No que tange ao valor da indenização, propriamente dito, observo que a indenização por dano moral tem natureza compensatória e visa proporcionar ao ofendido um bem estar psíquico pela ofensa propriamente dita, mas, não enriquecê-lo.

Outrossim, o arbitramento da indenização deve levar em conta não só as consequências do fato para o autor, mas, também, a situação econômica do réu, além de sua culpabilidade.

Por fim, deve-se considerar o caráter pedagógico ou punitivo da indenização por dano moral, que deve ser suficiente para desencorajar futuras repetições da mesma conduta pelo apelante.

Como ensina Caio Mario da Silva Pereira, a indenização em questões da espécie, deve ser constituída de soma compensatória "*nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.*" (Responsabilidade Civil, 2a edição, Forense, 1990, pág. 67).

Nesse diapasão, tenho que a indenização por danos morais fixada pelo juízo a quo em R\$ 10.000,00 quantia correspondente a 7 salários-mínimos, considerada a unidade federal vigente em 2024, quando da prolação da sentença (fls. 176), está um pouco acima do parâmetro que vem sendo adotado para casos da espécie.

Destarte, tendo em conta os valores envolvidos, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e, ainda o patamar que vem sendo adotado por este Eg. Tribunal para casos da espécie, reputo adequada a redução da indenização para o valor de R\$ 4.000,00.

Neste sentido, é como vem decidindo esta C. Câmara.

Veja-se:

*“Golpe via aplicativo de mensagens – Ação de obrigação de fazer, visando impedir a ação do fraudador, que duplicou perfil da autora e enviou mensagens se fazendo passar por ela – Sentença de parcial procedência, condenando as rés ao pagamento de honorários de sucumbência – Inconformismo da provedora de conexão – Eventual bloqueio da linha telefônica utilizada para efetuar o golpe não surtiria o efeito desejado pela autora – **O aplicativo de mensagens (WhatsApp) não precisa do chip telefônico para funcionar, após a validação inicial – Descabida a alegação de falha na prestação do serviço da provedora de conexão – Ausência de nexo de causalidade – Provimento da apelação para afastar a sucumbência da provedora de conexão e julgar parcialmente procedente a demanda em relação a ela, pois acolhido apenas o pedido de fornecimento de dados sobre o titular da conta, que é de jurisdição voluntária.**” (TJSP; Apelação Cível 1016756-98.2022.8.26.0001; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024).*

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Interrupção na prestação dos serviços de internet e telefonia móvel – Bloqueio realizado por funcionária da ré Rake & Raí – Utilização do nº do celular da autora em outro Chip e aparelho – Fraude por meio de aplicativo Whatsapp por terceiro para obtenção de numerário utilizando lista de contatos da autora – Utilização dos dados do nº de celular da autora para efetuar compras – Ação julgada parcialmente procedente, com danos

*morais arbitrados em R\$ 4.000,00 – Irresignação da autora em relação ao quantum condenatório a título de danos morais – Insurgência da ré Tim quanto ao não acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva pela ausência de nexo de causalidade entre a prestação do serviço e o ato ilícito – Ato ilícito perpetrado por terceiro – Irresignação da ré Rake e Raí pela inversão do ônus probatório, aduzindo impossibilidade de produzir prova negativa e ausência do nexo de causalidade a autorizar indenização por danos material e moral – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova – Dano material devido – Rés que não comprovaram fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora – Existência do nexo de causalidade – Necessidade de acesso à internet para utilização dos aplicativos – Responsabilidade das requeridas que efetuaram bloqueio da linha da autora e permitiram a terceiro transmitir n° do celular da autora para outro Chip e aparelho – Dano moral caracterizado – Interrupção da prestação de serviço de telefonia e internet com utilização por terceiros para perpetuar fraude que gera transtornos à vida privada, extrapolando a esfera do mero aborrecimento – Dever de indenizar reconhecido – **Quantum indenizatório mantido** – Antecedentes Jurisprudenciais – Verba honorária majorada – Recursos improvidos.” (TJSP; Apelação Cível 1090318-42.2019.8.26.0100; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2023; Data de Registro: 26/07/2023).*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Clonagem de linha telefônica e aplicativos de mensagens (WhatsApp) e invasão de redes sociais em fraude praticada por terceiro. Situação que não ilide a responsabilidade da ré pelo fato do serviço. Responsabilidade objetiva que, no caso, é objetiva. Ré que não se desincumbiu do ônus contido no art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. **Danos morais configurados. Indenização mantida. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.**” (TJSP; Apelação Cível 1025568-14.2022.8.26.0007; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025 – g.n.).*

Com efeito, tal importância (R\$ 4.000,00) além de não causar enriquecimento indevido à autora, impõe sanção à ré, no sentido de que não reincida na mesma conduta.

O valor supracitado deverá ser atualizado a partir da publicação da sentença, na medida em que este C. Tribunal, apenas adequou o valor da indenização.

Quanto aos juros moratórios de 1% ao mês, devem ser computados mesmo a partir da citação, tal como posto, na r. sentença.

Ante o exposto, **dou parcial provimento ao recurso apenas e tão somente para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 4.000,00.**

Face ao resultado dado ao recurso, de rigor a readequação da distribuição

das verbas de sucumbência.

A sucumbência foi parcial e recíproca.

Destarte, condeno as partes, cada qual, ao pagamento de 50% das custas do processo.

No tocante aos honorários, o § 14, do art. 85, do CPC, veda a compensação.

Destarte, e atento ao quanto dispõe o art. 85, § 2º, do CPC, condenou a autora a pagar honorários advocatícios ao patrono da ré, que fixo em 10% da diferença entre o que foi pedido a título de indenização por danos morais e o que foi concedido, observada é claro, a gratuidade concedida à autora.

A ré por seu turno, deverá pagar honorários à advogada da autora, que fixo por equidade, dado o baixo valor da condenação (art. 85, § 8º, do CPC) e, ainda, atento às balizas impostas pelo § 2º, do art. 85, do CPC, em R\$ 1.000,00.

Finalizando, deixo consignado, relativamente a recursos não ordinários, que todas as normas por ela destacada foram consideradas, ainda que não citadas expressamente.

Nunca é demais lembrar que o prequestionamento não é numérico, mas sim temático, já tendo o E. Superior Tribunal de Justiça decidido, no AgRg no Ag. Nº 345.636-0-SP, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, Terceira Turma, Unânime, j. 16/08/2001, que: *“no que se refere ao prequestionamento, esta Corte o tem admitido de forma implícita. A ofensa a determinado dispositivo legal ou a divergência acerca de sua interpretação não requer, obrigatoriamente, que o referido dispositivo tenha sido mencionado no acórdão recorrido, desde que a questão federal tenha sido debatida no tribunal “a quo”* (ver REsp. 260.142-DF, DJ de 16/04/2001, rel. Min. Jorge Scartezzini; EREsp 181.6820-PE, DJ de 16/08/1999, rel. Min. Eduardo Ribeiro; EREsp 144.844-RS, DJ de 28/06/1999, rel. Min. Luiz Vicente Cernicchiaro)”.
”

Com tais considerações, **pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso.**

NETO BARBOSA FERREIRA
Relator