



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325626

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1115369-79.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCELO CARDOSO DE ARAUJO, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1115369-79.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Marcelo Cardoso de Araujo

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 50026)

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS -
Restabelecimento da conta mantida pelo
autor, usuário da rede social Instagram para
fins profissionais – Trânsito em julgado para o
capítulo da sentença que acolheu o pedido de
obrigação de fazer, também aquele que
reconheceu a ocorrência de danos morais –
Extensão da indenização – Valor da
indenização majorado, consideradas as
peculiaridades do caso concreto – Honorários
advocatícios de sucumbência – Verba também
majorada – Sentença parcialmente reformada.**

Apelação parcialmente provida.

Trata-se de recurso de apelação interposto por MARCELO CARDOSO DE ARAÚJO (fls. 130/138) contra a sentença de fls. 122/125, proferida pelo MM. Juízo da 29ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo, Dra. Daniela Dejuste de Paula, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais movida por ele para condenar FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. no restabelecimento do acesso do autor à conta de rede social, bem como no pagamento de indenização por danos morais na importância de R\$2.000,00, sobre o qual incidirá correção monetária e juros moratórios desde a presente data.

O apelante alega ser inconteste o dano moral experimentado pela parte autora, que teve sua conta na rede social indevidamente afetada por um problema gerado ou, em outras palavras, causado ou, ainda, tolerado/permitido por culpa exclusiva da requerida, sem que a recorrente tenha dado causa ou contribuído para esta terrível situação. Registra que o agir negligente da recorrida acabou por causar danos extrapatrimoniais multidimensionais à recorrente e pede que as

distintas dimensões dos danos sofridos pela parte autora, mencionadas na peça exordial, sejam prudentemente consideradas quando da fixação do quantum indenizatório. Anota que reparação do dano pretendida na presente ação possui dupla finalidade, a saber, de um lado, o ressarcimento ao dano busca confortar a vítima de um ato ilícito, que sofreu uma lesão de cunho íntimo, a qual não se consegue avaliar, porém é possível estimá-la, e, de outro, nos termos da teoria do desestímulo, é necessária a imposição de uma multa de cunho preventivo, e não repressivo, ao infrator, com o intuito de que fatos semelhantes ao ocorrido não mais se repitam. Observa que diversos órgãos julgadores, sejam de primeiro grau ou de nível recursal, aí considerando as Turmas Recursais e as Câmaras do Egrégio Tribunal de Justiça, tem fixados as condenações em casos análogos na faixa que varia entre R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a R\$ 15.0000,00 (quinze mil reais). Postula o provimento do recurso, para que a condenação pelos danos extrapatrimoniais sofridos seja estabelecida no valor mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e os honorários advocatícios sucumbenciais a serem pagos pela parte recorrida sejam redimensionados de forma equitativa a teor do que dispõe o artigo 85, § 8º do CPC, requerendo que os mesmos sejam fixados em, no mínimo, R\$ 2.000,00 (dois mil reais), ou, alternativamente, em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, a teor do que dispõe o art. 85 §º 11 do CPC,

Contrarrazões às fls. 149/163, pelo não provimento do recurso.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Não há arguição de intempestividade, tampouco de insuficiência do valor do preparo

Assim, presentes os pressupostos, conheço o recurso, e lhe dou parcial provimento.

Restou inconteste nos autos que a conta mantida

pelo apelante na plataforma Instagram da apelada foi hackeada por terceiro, que passou a utilizá-la para a realização de ofertas fraudulentas visando lesar terceiros.

Transitou em julgado o capítulo da r. sentença que condenou o apelado a reativar a conta indicada na petição inicial, também aquele em que se reconheceu a ocorrência de danos morais suportados pelo apelante.

A discussão aqui estabelecida está restrita ao montante da indenização por dano moral e dos honorários advocatícios de sucumbência.

De fato, o valor da indenização pelo dano moral deve compensar, já que nada restabelece pela natureza personalíssima do bem lesado, e também reprimir, mas com razoabilidade.

Yussef Said Cahali, na obra 'Dano Moral', observa que a quantificação do dano há de ser feita de modo prudente pelo julgador, resolvendo-se a questão em juízo valorativo de fatos e circunstâncias, a fim de atender a peculiaridade do caso concreto. Como regra de experiência, lista os seguintes fatos e as circunstâncias:

“1º) A natureza da lesão e a extensão do dano: Considera-se natureza da lesão, a extensão do dano físico, como causador do sofrimento, da tristeza, da dor moral vivenciados pelo infortúnio.

2º) Condições pessoais do ofendido: Consideram-se as condições pessoais do ofendido, antes e depois da ofensa à sua integridade corporal, tendo em vista as repercussões imediatas que a deformação lhe acarreta em suas novas condições de vida. (...)

3º) Condições pessoais do responsável: Devem ser consideradas as possibilidades econômicas do ofensor, no sentido de sua capacidade para o adimplemento da prestação a ser fixada (...).

4º) Equidade, cautela e prudência: A indenização deve ser arbitrada pelo juiz com precaução e cautela, de modo a não proporcionar enriquecimento sem justa causa da vítima; a indenização não deve ser tal que leve o ofensor à ruína nem tanto que leve o ofendido ao enriquecimento ilícito. (...)

5º) Gravidade da culpa (...)¹ ”.

E, assim, considerados todos os elementos da lide, mas principalmente, a gravidade da falha na prestação do serviço e as consequências dela decorrentes, em que pese o entendimento do MM. Juízo *a quo*, reputo ser a fixação insuficiente para compensar e principalmente reprimir.

Assim, o apelante tem razão para que se majore a indenização, mas para o valor de R\$ 5.000,00, quantia essa razoável e não excessiva para indenizá-lo dos constrangimentos sofridos e estimular a requerida a adotar práticas voltadas a evitar novos episódios como o relatado na inicial.

O sofrimento não pode ser visto como "lucro capiando", nem a indenização pode ser apenas simbólica, sem caráter punitivo e pedagógico.

Observo que o valor fixado atende ao critério das condições socioeconômicas das partes, com lastro, ainda, nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Neste sentido:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVEDOR DE REDE SOCIAL. Ação de obrigação de fazer c/c indenização. Sentença de parcial de procedência. Insurgência do autor quanto ao valor da indenização por danos morais. Autor que teve sua conta em rede social (Instagram) invadida por terceiros (hacker). Determinação para a provedora de aplicação providenciar os meios necessários para a recuperação do acesso. Inexistência de dispositivos de segurança hábeis a evitar o acesso por hacker. Falha na prestação de serviço consubstanciada. Indenização por danos morais cabível e fixada em R\$ 3.000,00 que comporta majoração para R\$ 5.000,00. Valor que se encontra dentro dos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade diante do caso concreto. Sentença modificada em parte. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1119917-84.2023.8.26.0100; Relatora: Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2024; Data de Registro: 26/02/2024).

¹ Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. RESPEITÁVEL SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ARBITRADA EM R\$ 2.500,00 (DOIS MIL E QUINHENTOS REAIS). RECURSO DO AUTOR. BUSCA MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS QUE ESTIMA EM MONTANTE EQUIVALENTE A VINTE (20) SALÁRIO MÍNIMOS. CONTA DO AUTOR MANTIDA NA PLATAFORMA DA REQUERIDA INVADIDA (HACKEADA) POR TERCEIRO, FALHA NAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA EMPRESA "FACEBOOK". INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL QUE COMPORTA MAJORAÇÃO PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). MONTANTE QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES. RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1004741-76.2023.8.26.0223; Relator: Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2024; Data de Registro: 22/02/2024).

Por fim, embora a demanda não exiba complexidade, entendo que a fixação dos honorários advocatícios em 10% do valor da condenação não remunera condignamente o patrono do apelante, razão pela qual majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso, para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e para majorar os honorários advocatícios do patrono do apelante para 20% sobre o valor da condenação.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator