



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000328589**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1183189-52.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA VITÓRIA MEDEIROS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

**JOÃO ANTUNES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 27.978**

**APELAÇÃO Nº: 1183189-52.2023.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 34ª VARA CÍVEL**

**JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: DRA. ADRIANA SACHSIDA GARCIA**

**APELANTE: MARIA VITÓRIA MEDEIROS, representada**

**APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. INVASÃO DE PLATAFORMA DIGITAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência, ajuizada por consumidora, menor representada, contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. A autora alega invasão de sua conta no Instagram, utilizada para aplicar golpes, e busca a recuperação da conta, bem como indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a falha na prestação de serviços pela ré justifica a condenação por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Falha na prestação de serviços caracterizada, expondo a conta da consumidora, a qual utilizada pelos invasores para aplicação de golpes.

4. Dano moral configurado, cuja condenação da ré a tal título passa a ser incluída na sentença.

IV. Dispositivo e Tese

5. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência que passa a ser integral da ré, a qual responde exclusivamente pelas verbas daí advindas.

6. Apelação parcialmente provida.

A r. sentença de fls. 126/140, cujo relatório se adota, proferida pela MMª. Juíza de Primeiro grau de jurisdição, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por *Maria Vitória Medeiros da Silva*, menor de idade, representada, nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.*, para – confirmando a tutela provisória de urgência – condenar a parte ré a realizar os procedimentos necessários à recuperação da conta indicada na inicial e, ante à sucumbência recíproca, devendo cada parte arcar com 50% (cinquenta por cento) das verbas daí advindas, com honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observados os benefícios da justiça gratuita concedida à autora.

Inconformada, **apela a autora *Maria Vitória Medeiros da Silva*, representada** (fls. 126/140). Volta-se especificamente em relação ao

indeferimento do pedido de condenação da ré a título de danos morais. Diz que referidos se encontram caracterizados. A respeito, apega-se aos argumentos lançados na exordial. Trata da relação de consumo, da falha na prestação de serviços pela ré, que a ré não prestou qualquer suporte. Reproduz jurisprudência. Reclama a condenação da ré por danos morais no valor pleiteado na inicial em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Postula o provimento do apelo, bem como a reforma parcial da sentença, nos termos que aduz.

Foram apresentadas contrarrazões tanto pela ré *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.* (fls. 144/155). Pede o não provimento do apelo.

É o relatório.

Tal como relatado acima e sem deixar de considerar o relatório da sentença apelada, trata-se de **ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência**, ajuizada por *Maria Vitória Medeiros da Silva*, menor representada, contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.*, em linhas gerais, sob a alegação de ter sido invadida a conta de referida, denominada *@\_filha\_da\_maraisa\_1* junto ao Instagram, plataforma da ré; que referida conta é utilizada na rede social mencionada para se conectar com seus conhecidos e amigos, compartilhando fotos e vídeos de momentos especiais, bem como de sua rotina de treinos, estudos, lazer, entre outros, em verdadeiro álbum de recordações; que os criminosos invasores passaram a se utilizar da conta para aplicar golpes a outros usuários, por meio de investimentos fraudulentos.

A **tutela provisória de urgência foi concedida** (fls. 32/33) para determinar à ré *Facebook Online do Brasil Ltda.*, tomar, no prazo de 5 (cinco) dias, as providências necessárias para a reativação da conta do Instagram especificada na inicial.

Contra tal decisão interlocutória, não houve interposição de agravo de instrumento, nos termos do artigo 1.015, I, do CPC.

Formada a relação processual, apresentada contestação (fls. 81/89), sobreveio a resposta/réplica (fls. 104/113) e então foi proferida a sentença de parcial procedência (fls. 120/123), confirmando e, por conseguinte, tornando definitiva a tutela concedida liminarmente.

Pois bem.

De pronto, extrai-se dos autos que a ré não se insurgiu em relação à sentença, conformando-se com ela.

Assim, não há lugar para revolver o fato em relação à invasão por criminosos da conta da autora mantida junto à plataforma Instagram, conta a qual foi utilizada pelos invasores para aplicação de golpes, resultando na configuração da má prestação de serviços.

Sem olvidar os limites da devolutividade recursal, o qual se cinge ao dano moral, **o apelo comporta parcial provimento.**

Com efeito, o caso em exame cuida de típica relação de consumo, enquadrando-se a ré no conceito de fornecedora de produtos ou prestadora de serviços e a autora no conceito de consumidora final (arts. 2º e 3º do CDC), resultando o **“reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”**, nos termos do artigo 4º da legislação especial em comento (Lei n.º 8.078/90).

Nesse passo, recai sobre a ré a obrigação de aplicar mecanismos eficientes de segurança para que situações como a tratada nos autos não venham a

acontecer.

A facilidade e rapidez adotada pela apelante quando da abertura de conta ou acesso à plataforma não se viu à solução do problema, a qual somente passou a ocorrer diante da judicialização a respeito.

Frise-se, é evidente a existência de falha na prestação dos serviços pela ré, bem como a ocorrência do resultado lesivo experimentado pela autora que, somado à inexistência de prova que possa infirmar os fatos alegados na exordial, implica no dever de indenizar.

Houve a necessidade, inclusive, de no início do processo, ou seja, liminarmente, da concessão da tutela provisória de urgência, diante da evidência da probabilidade do direito e do perigo ou risco ao resultado útil do processo que já se apresentava, o que, como dito, resultou confirmado ao final, com a sentença.

Evidente a existência de falha na prestação dos serviços pela ré, bem como a ocorrência do resultado lesivo experimentado pela autora, daí que se tem como **configurado o dano moral**, em que pese assim não constar inferido pela decisão monocrática da MM. Juíza *a quo*.

Não se trata de meros dissabores que a parte possa enfrentar no dia a dia, pois os criminosos tiveram acesso à conta da autora, a qual foi utilizada à prática de golpes.

O fato em si é capaz de gerar o dano moral (*in re ipsa*).

Em relação ao valor condenatório a título de danos morais, fixa-se em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, o qual se afigura condizente, em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sem causar enriquecimento indevido, prestando-se, ademais, como fator de desestímulo a que situações como a tratada nos autos venham novamente a ocorrer.

Sobre referido valor deve incidir **correção monetária desde o arbitramento**, nos termos da **Súmula n.º 362 do E. STJ**, no sentido de que, “*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide deste a data do arbitramento*”.

Os **juros de mora devem incidir deste a citação**, nos termos do **artigo 405, do Código Civil**, eis que se trata de relação contratual.

Ainda em relação aos **consectários legais – matéria de ordem pública, inclusive cognoscível de ofício** – deve ser observada à incidência da **taxa SELIC**.

Em tal ponto, destaca-se que referida fixação de honorários se dá após à vigência da **Lei n.º 14.905, de 28/06/2024** (Altera a Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002, isto é, o Código Civil, para dispor sobre atualização monetária e juros).

Vale dizer, **a partir da vigência** da Lei supramencionada, deve ser aplicado o disposto no artigo 406, § 1º do CC, frise-se, matéria de ordem pública:

***Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.***

***§ 1º. A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o***

***índice de atualização monetária de que trata o Parágrafo único do art. 389 deste Código.***

Assim, em relação à correção monetária e os juros de mora, **deve ser considerado** que, a partir da vigência da Lei n.º 14.905/2024, nos termos do artigo 5º, I e II, de referida (a partir de 01/07/2024), passou a incidir, em substituição à aplicação separada dos juros e da atualização monetária, a taxa Selic, com apuração em conformidade com o art. 406, §1º, do CC.

Ainda em tal ponto, em julgado tratando da taxa Selic e na qual já se acenava a alteração legislativa aqui mencionada, a Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, em v. Acórdão da lavra do insigne Min. Rel. para referido, Raul Araújo, traz, dentre outras, que ***“é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora”*** (REsp 1795982, de 23/10/2024).

A respeito, a jurisprudência deste E. TJSP: (Apelação Cível 1001313-09.2024.8.26.0011; **Relator (a): Silvia Rocha**; Órgão Julgador: **29ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024); (Apelação Cível 1000578-24.2024.8.26.0189; **Relator (a): Adilson de Araujo**; Órgão Julgador: **31ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 05/11/2024); (Apelação Cível 1001895-51.2022.8.26.0634; **Relator (a): Antonio Rigolin**; Órgão Julgador: **31ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Tremembé - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024); (Apelação Cível 1017619-12.2021.8.26.0576; **Relator (a): Fabio Tabosa**; Órgão Julgador: **29ª Câmara de Direito Privado**; Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024).

Ressalte-se que, em ***“ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*** (Súmula nº 326, do C. STJ).

Diante disso tudo, analisando-se de forma contextualizada o constante dos autos e tal como acenado de início, reforma-se parcialmente a sentença para incluir a condenação da ré por danos morais, fixado no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mais consectários legais, nos termos especificados.

A ré passa a responder pela integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, agora fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, já atendidos o grau de zelo do profissional; o lugar de prestação do serviço; a natureza e a importância da causa; e o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, nos termos do artigo 85, § 2º e respectivos incisos, do CPC.

Ante ao exposto e por meu voto, **dou provimento parcial à apelação.**

**JOÃO ANTUNES**  
**Relator**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO