



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329529

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1141887-09.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CARLA DA 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 36322

APELAÇÃO N°: 1141887-09.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: CARLA DA SILVA

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. REDE SOCIAL INSTAGRAM. INVASÃO DE CONTA POR TERCEIROS. Autora pretende a reativação de seu perfil em rede social e o recebimento de indenização por danos morais decorrentes da invasão de sua conta por terceiros, com aplicação de golpes financeiros em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares. Sentença de procedência parcial. Apelo da autora. Falha na prestação de serviços configurada. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Danos morais devidos. Conduta desidiosa da requerida que ensejou a invasão da conta pessoal da autora e utilização de seu perfil para a aplicação de golpes financeiros. Prejuízo à imagem da requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando abalo e angústia íntima. Indenização devida, ora fixada em valor adequado e proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento indevido por parte da requerente. Verba honorária. Aplicação do § 8º-A do art. 85 do CPC que não substitui a análise do caso concreto segundo os parâmetros estabelecidos pelo § 2º. Valores constantes da tabela da OAB que se referem a honorários contratuais, não vinculando a fixação dos honorários sucumbenciais, ostentando caráter meramente orientador. Precedentes. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS*” (*sic*) ajuizada por CARLA DA SILVA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 117/121, disponibilizada no DJe de 01/11/2024 – fls. 123, julgou parcialmente procedente

o pedido, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS para, confirmando a decisão que antecipou os efeitos da tutela, determinar à ré a reativação da conta “@carlaalrascv”, o que de resto já foi devidamente cumprido. A sucumbência é recíproca e, assim, na nova ordem processual multiplicadora de despesas e custos do processo, cada parte arcará com as custas que despendeu e pagará honorários aos advogados da parte adversa. Fixo os honorários em 10% sobre o valor da causa, devidos pela autora aos patronos do réu, observada a gratuidade, e pelo réu aos patronos do autor.”

Inconformada, apela a autora (fls. 130/150).

Assevera que “o Juízo a quo teceu impertinentes considerações acerca dos fatos narrados na inicial e do sistema de segurança da ré”. (fls. 132)

Afirma que “o Juízo de piso se equivocou ao mencionar que não restou demonstrada a afirmação da autora de que utilizava a conta para contatos profissionais, ISSO PORQUE EM NENHUM MOMENTO a autora informou que utilizava a plataforma com cunho profissional”. (fls. 133)

Aduz que “JUSTAMENTE PELO FATO DE QUE HOUVE A INVASÃO DA CONTA DA AUTORA COM INTERAÇÕES COM SEUS SEGUIDORES, COM TOTAL PERMISSÃO DA REQUERIDA, se enquadra na omissão da requerida em proteger seus usuários das diversas falhas de serviços apresentadas”. (fls. 133)

Sustenta que “não há como mencionar que a autora não sofreu abalo moral sendo que na própria sentença há menção de que houve FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, houve

INJUSTIÇA, bem como, declaração que a Contestação do requerido restou GENERICA e NADA COMPROVOU. Como pode Excelência, ter ocorrido todo esse transtorno e mesmo assim o Juiz entender que não houve abalo moral, tampouco feriu a DIGNIDADE DA AUTORA". (fls. 134)

Argumenta que "caberia ao Apelado comprovar que a invasão ocorreu por culpa exclusiva da consumidora, entretanto não se desincumbiu desse ônus, deixando de fornecer detalhes de como ocorreu o ataque e sequer quais normas de segurança teriam sido violadas pela autora". (fls. 136)

Pontua que "a conta (@carlaalrascv) foi criada já há vários anos e, desde então, a apelante sempre manteve contato com amigos e familiares, sendo que seu perfil já contava com mais de 1.700 (um mil e setecentos) seguidores, que foram expostos à um golpe criminoso que tentava lhes arrancar dinheiro". (fls. 139)

Aponta que "não se pode aceitar a indiferença e o descaso com que a Apelante foi tratada, justamente porque o mínimo que se espera de uma empresa de grande porte como a Apelada é a eficaz e rápida solução no que tange as falhas cometidas e problemas sofridos pelo usuário". (fls. 141)

Defende que "se a empresa Apelada tivesse um pouco de zelo, certamente teria solucionado as falhas cometidas, teria evitado a permanência dos hackers em posse do perfil e, com certeza, diversos golpes e assédios teriam sido impedidos". (fls. 142)

Narra que "certamente, uma empresa que comete tantas falhas na prestação de seus serviços, possui uma receita reservada para cobrir demandas judiciais. Por essa razão, é tão importante que as indenizações arbitradas pelo poder judiciário atinjam tais instituições com o intuito de ultrapassar essa provisão pré-

estabelecida, de forma a DESISTIMULAR que as empresas continuem cometendo atos ilícitos". (fls. 146)

Alega que "na remota hipótese de manutenção da sentença quanto à improcedência do pedido indenizatório, verifica-se que ainda merece reparos o decisum no tocante à distribuição da sucumbência. Isto porque a autora formulou 02 pedidos da inicial: a obrigação de fazer e a condenação por dano moral. E o feito foi julgado parcialmente PROCEDENTE! Diante disso, o arbitramento dos honorários da forma disposta na r. sentença é totalmente inadequada, já que soaria como um verdadeiro prêmio à Recorrida". (fls. 148)

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado, isento de preparo em razão da concessão à parte dos benefícios da gratuidade da justiça (fls. 48).

Contrarrazões às fls. 154/166.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando a reativação de seu perfil na rede social "Instagram" e o recebimento de indenização por danos morais decorrentes da invasão de sua conta por terceiros, com aplicação de golpes financeiros em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidora final dos serviços, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu art. 14º, a

responsabilidade objetiva da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a requerida da responsabilidade civil pelos danos causados à autora, mormente ante a não comprovação de que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

Apesar de a ré alegar culpa exclusiva da consumidora, que supostamente teria compartilhado sua senha de acesso, em momento algum colacionou qualquer elemento concreto para corroborar suas alegações, tratando-se de argumentação demasiadamente genérica para comportar acolhida.

Portanto, ausente a comprovação dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral, era mesmo imperioso o reconhecimento da responsabilidade da requerida nos eventos narrados.

E, respeitado o entendimento contrário do Magistrado de primeiro grau em relação aos danos morais, a indenização é devida.

Isto porque, em razão da adoção de protocolos falhos de segurança, a autora teve sua conta pessoal invadida e utilizada para a aplicação de golpes financeiros, como demonstram as imagens juntadas às fls. 42/47, afetando diretamente sua imagem perante amigos, conhecidos e familiares.

Tem-se, portanto, que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e

angústia íntima, a ponto de justificar a indenização pretendida.

Portanto, a indenização moral é medida que se impõe, comportando reforma a r. sentença para determinar a condenação da ré também por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, quantia que se mostra adequada, levando-se em conta: *a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica do causador do dano; e d) as condições pessoais do ofendido* (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado Antônio Jeová Santos, *"não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade"* (ob. cit., pág. 199). Por certo, o sofrimento não pode se converter em móvel de *"lucro capiendo"*, nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

Com base em tais premissas, o valor ora arbitrado se mostra adequado e proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento ilícito por parte da requerente.

Quanto à verba honorária, sem razão a recorrente, pois a adequação de sua fixação deve ponderar as balizas estipuladas pelo art. 85, § 2º, do CPC, a natureza da ação,

o nível de complexidade da demanda, o tempo e o trabalho desempenhado pelos patronos, evitando-se o enriquecimento ilegítimo da parte.

Nesse sentido, a aplicação do § 8º-A do referido artigo não substitui a análise do caso concreto segundo os parâmetros estabelecidos pelo § 2º, dado que os valores constantes na tabela da OAB se referem a honorários contratuais, não vinculando a fixação dos honorários sucumbenciais, ostentando caráter meramente orientador.

Nesse sentido, precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito e condenatória de indenização por danos materiais e morais. Contrato de pacote de serviços não celebrado. Desconto de parcelas em conta bancária. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. - Danos morais. Indenização arbitrada em valor adequado, observados critérios de razoabilidade e proporcionalidade. - Juros de mora. Termo inicial. Responsabilidade extracontratual. Data do evento danoso. Modificação da sentença nesse ponto. - Pretendida aplicação da tabela de honorários elaborada pela OAB. Providência que não prescinde da análise dos critérios legais previstos no art. 85, § 2º, CPC. Tabela destituída de caráter vinculante. Recomendação legal que não tem aplicação ao caso. RECURSO PROVIDO EM PARTE.”

(TJSP; Apelação Cível 1000010-19.2022.8.26.0596; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Serrana - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023 – realce acrescido)

“EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE omissão. DESCABIMENTO DA APLICAÇÃO DO DISPOSTO NO § 8º-A DO MENCIONADO DISPOSITIVO, UMA VEZ QUE OS VALORES RECOMENDADOS PELA TABELA DO CONSELHO SECCIONAL DA OAB/SP APENAS SERVEM DE

PARÂMETRO, POIS A SUA VINCULAÇÃO ATRIBUIRIA O ARBITRAMENTO DOS HONORÁRIOS A UM ÓRGÃO DE CLASSE, SUBTRAINDO DO JULGADOR A POSSIBILIDADE DE ANÁLISE DOS REQUISITOS PREVISTOS NO § 2º DO ART. 85 DO CPC. PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL DE JUSTIÇA. EMBARGOS REJEITADOS."

(TJSP; Embargos de Declaração Cível 1012340-08.2022.8.26.0286; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2023; Data de Registro: 26/10/2023 – realce acrescido)

"ALEGAÇÃO DE NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO POR FALTA DE ATAQUE AOS FUNDAMENTOS DO DECISUM - Inadmissibilidade - Não demonstrada qualquer ofensa ao princípio da dialeticidade - Preliminar rejeitada. EXPEDIÇÃO DE OFÍCIO PARA OAB-SP, NUMOPEDE E AUTORIDADE POLICIAL PARA MONITORAMENTO - Descabimento - Petição inicial e apelação da autora que indicam todos os dados relativos ao contrato entabulado entre as partes e inexistência de fato impeditivo para que a própria interessada promova diretamente as providências que entender pertinentes - Pedido rejeitado. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO - Abusividade dos juros remuneratórios - Constatação - Na espécie, as taxas de juros exigidas pela requerida equivalem a 13,00% ao mês e 333,45% ao ano, muito superiores às médias de mercado definidas na sentença vergastada com base nas divulgadas pelo BACEN e, portanto, manifestamente abusivas - De rigor, a confirmação da sentença que determinou a redução para as taxas médias de mercado, à época, para operações de empréstimo pessoal não consignado - Precedente do STJ - Repetição em dobro do indébito - Cabimento - Aplicação do atual entendimento do C. STJ, modulado (EAREsp 676608/RS) - Pretensão da autora para que os honorários sucumbenciais sejam fixados com base no art. 85, § 8º-A, do CPC - Descabimento da fixação dos honorários advocatícios, com base na tabela emitida pelo Órgão de Classe da Advocacia - Utilização de tal parâmetro que não é admitida por trazer mera recomendação genérica, desprovida de caráter vinculante, voltada a mensurar

honorários contratuais e não levar em conta as particularidades da demanda - Apelação da ré desprovida e parcialmente provida a da autora para determinar o pagamento dobrado dos valores descontados indevidamente de sua conta bancária a partir de 30-03-2021, além de majorar os honorários advocatícios devidos ao patrono da requerente, por equidade, de R\$ 800,00 para R\$ 1.600,00, com base no art. 85 §§ 8º e 11, do CPC, em virtude da atuação adicional em grau recursal."

(TJSP; Apelação Cível 1001663-59.2022.8.26.0498; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Bonito - Vara Única; Data do Julgamento: 24/10/2023; Data de Registro: 25/10/2023 – realce acrescido)

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso para condenar a ré também por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com juros de mora devidos desde a citação, por se tratar de relação contratual, e correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 STJ).

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, tendo em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vista a alteração do julgamento, arcará a parte ré com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como com o pagamento de verba honorária ora fixada em 15% sobre o valor da condenação.

MARY GRÜN

Relatora