



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329550

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1142226-65.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELAINE FERREIRA ROCHA, 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°: 36885

APELAÇÃO N°: 1142226-65.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE: ELAINE FERREIRA ROCHA

APDO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA DO INSTAGRAM POR TERCEIROS.

Autora pretende o restabelecimento do acesso à sua conta na rede social Instagram, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua conta em rede social por terceiros. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora visando majoração da indenização a título de danos morais. Falha na prestação de serviços pela requerida. Relação jurídica analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Alegação de culpa exclusiva do consumidor que não é corroborada por qualquer elemento dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não comprovados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade da ré configurada. Danos morais. Conduta desidiosa da ré que ensejou na invasão da conta pessoal da autora e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem da requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima. Danos morais devidos em valor aquém ao postulado. Quantum ora fixado em patamar adequado ao caso. Honorários advocatícios fixados em patamar adequado, observando-se o disposto no art. 85 do CPC. Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de *“ação ordinária de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório e de tutela de urgência antecipatória”* (sic), ajuizada por ELAINE FERREIRA ROCHA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 104/108, disponibilizada no

DJe de 17/01/2025 (fls. 110), julgou parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos:

“À vista dessas considerações, resolvo o mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, e julgo parcialmente procedentes os pedidos para: (i) condenar o réu na obrigação de fazer consistente em fornecer à autora meios para acessar a conta existente na rede social Instagram (@elaine_ferreira05), o que inclui o fornecimento de instruções adequadas para que tal acesso se efetive através do e-mail elaine_ferreira05@hotmail.com e (ii) condenar o réu à pagar à autora indenização moral de R\$ 1.000,00 (mil reais), que será acrescida de correção monetária pela Tabela Prática de Atualizações do TJSP a partir desta data (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça) e de juros de mora legal a contar da citação (art. 397, parágrafo único, e art. 405 do CC mora ex persona).

Considerando que a condenação a pagar indenização moral em valor abaixo do pedido não implica sucumbência recíproca (Súmula nº 326 do STJ), o réu arcará com as custas e despesas processuais (art. 82, § 2º, do CPC) e honorários advocatícios que fixo em R\$ 600,00, na forma do art. 85, caput e § 8º, do CPC, pois a fixação dos honorários com base na condenação, na forma do § 2º do mesmo dispositivo, resultaria em valor irrisório e incapaz de remunerar o trabalho do advogado do autor.”

Inconformada, apela a autora (fls. 111/119).

Alega que “em termos de indenização, a média do que vem sendo decidido, ou seja, o valor mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à título de indenização pelos danos extrapatrimoniais sofridos. Sempre lembrando que o pedido de um valor mínimo de dano moral não impede nem vincula o juízo, que pode fixá-lo em valor maior, pois segundo o entendimento consagrado do STJ quando do julgamento do REsp 1.837.386-SP que gerou a Súmula 326: “O valor sugerido pela parte autora para a indenização por danos morais traduz mero indicativo referencial, apenas servindo para que o julgador pondere a informação como mais um elemento para a árdua tarefa de

arbitrar o valor da condenação.” (fls. 119).

Diz que “independente do julgamento do mérito central do presente recurso, 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-se que os mesmos sejam fixados em, no mínimo, R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Alternativamente, caso diverso o entendimento, pede-se haja a majoração da verba honorária sucumbencial para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, a teor do que dispõe o art. 85 §º 11 do CPC, pedindo-se que, neste caso, prevaleça o que for maior em prol do peticionário.” (fls. 135).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 120/121).

Contrarrazões pelo réu (fls. 125/139).

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando o restabelecimento do acesso à sua conta na rede social *Instagram*, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua rede social por terceiros, com aplicação de golpes financeiros em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares.

Ressalta-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidora final, 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 sua inércia em comprovar que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

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

Portanto, ausente a comprovação dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral, reputa-se correto o reconhecimento da responsabilidade da requerida nos eventos narrados.

Em relação aos danos morais, entende-se que 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 (fls. 19), 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.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a quantia deve ser majorada para R\$ 5.000,00, montante que se mostra adequado, 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).

Com base nesses critérios, o valor de R\$ 5.000,00 se mostra adequado e proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento ilícito por parte da requerente. O valor pretendido de R\$10.000,00 não se justifica e supera o critério que vem sendo adotado por este Tribunal.

O sofrimento não pode se converter em móvel de "*lucro capiendo*", nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

Todavia, nada justifica a fixação da verba honorária no patamar pretendido pela autora, sendo a verba

fixada pela r. sentença (R\$ 600,00) montante que remunera adequadamente o patrono da requerente.

Ademais, afasta-se a fixação da verba pelo critério da equidade tendo em vista que o parâmetro adotado neste julgado atende aos limites objetivos do art. 85, § 2º do CPC e as determinações dos art. 49 do Código de Ética e Disciplina da OAB, além do fato de que valor superior não se justifica pois o advogado não pode receber remuneração maior ao benefício alcançado pela parte, conforme diretriz insculpida no art. 50 do Código de Ética e Disciplina da Advocacia.

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 apenas para majorar a indenização pelos danos morais para R\$ 5.000,00.

Embora o presente apelo tenha sido interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Deixa-se de majorar os honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 11, do CPC, ante a tese fixada nos REsp 1865553/PR,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1865223/SC e 1864633/RS (tema 1059): *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.*

MARY GRÜN

Relatora