



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329764

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1171855-21.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUSTAVO COSTA PINHEIRO, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO N. 1171855-21.2023.8.26.0100.

COMARCA DE SÃO PAULO.

APELANTE: GUSTAVO COSTA PINHEIRO.

APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

VOTO N. 24.723

APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Invasão, por terceiros, da conta mantida pelo autor na rede social Instagram, com a divulgação de operação fraudulenta aos seguidores do perfil - Sentença de parcial procedência – Recurso do autor.

DANO MORAL – Serviço defeituoso que propiciou o uso ilícito da conta do postulante e do seu nome para a divulgação de operação fraudulenta a seus seguidores – Abalo à imagem e à reputação do polo ativo – Situação agravada pelo fato incontroverso de que o polo ativo enveredou esforços com o intuito de recuperar a sua conta e cessar com as investidas dos golpistas, no entanto, não obteve auxílio efetivo da plataforma - Quantum que comporta arbitramento no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Valor adequado às particularidades do caso e aos precedentes desta Corte Bandeirante, mostrando-se suficiente para atender a tríplice finalidade do instituto (compensatória, punitiva e dissuasora) – Impossibilidade de se adotar o patamar almejado pelo autor (R\$ 10.000,00), sob pena de configurar indevido locupletamento ilícito – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta por **GUSTAVO COSTA PINHEIRO** contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

O autor narra que: (i) é titular da conta @gustavo.pinheiro.18062533, na rede social *Instagram*; (ii) utiliza a conta para compartilhar conquistas pessoais, manter contato com familiares amigos e estreitar relações com colegas de profissão; (iii) aos 30.11.2023, a sua conta foi invadida por fraudadores, os quais alteraram o *e-mail* e senha, inviabilizando por completo o

acesso à plataforma; (iv) os fraudadores passaram a utilizar a conta para divulgar supostos investimentos, com garantia de retorno de 100% do capital investido; (v) na mesma data da invasão da conta, entrou em contato com o suporte disponibilizado na plataforma e tentou retomar o acesso da sua conta, contudo, sem sucesso; (vi) o requerido não prestou nenhum auxílio, o que configura falha na prestação dos serviços; (vii)

Diante desse cenário, requer a condenação do requerido na obrigação restabelecer o acesso à sua conta e a pagar indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00.

Tutela antecipada deferida para *“determinar ao réu que efetive o imediato bloqueio de acesso ao perfil indicado na petição inicial, assim como envie à parte requerente através do e-mail indicado à fl. 19, no prazo de 48 horas, o link com as instruções para recuperação de sua conta, sob pena de incorrer em multa diária de R\$ 500,00, limitada ao valor atribuído à causa”* (fls. 123/124).

Sobreveio a r. sentença de fls. 196/199, que julgou parcialmente procedente a demanda, para *“confirmar a tutela de urgência deferida e condenar o réu à obrigação de fazer consistente no restabelecimento definitivo da conta indicada na inicial, de titularidade do autor, na plataforma Facebook. Em consequência, JULGO (OU) EXTINTO o processo com fundamento artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, as partes deverão arcar com o pagamento das custas e despesas processuais já despendidas, bem como dos honorários advocatícios da parte contrária, ora fixados em R\$ 500,00 (quinhentos reais), por equidade, de acordo com a natureza e importância da causa, trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, nos termos do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil”*.

Irresignado, apela o autor (fls. 205/223). Almeja a parcial reforma da r. sentença para condenar o requerido ao pagamento de indenização extrapatrimonial no patamar de R\$ 10.000,00.

Contrarrazões de apelação sem preliminares (fls. 229/241).

É o relatório.

A insurgência recursal se restringe à (in)ocorrência de dano extrapatrimonial, de modo que a questão concernente ao reconhecimento de falha na prestação do serviço resta preclusa.

Respeitado o entendimento exarado pelo douto juiz singular, decerto, a situação experimentada não pode ser equiparada a mero dissabor da vida cotidiana, ainda que o autor não utilize a conta como ferramenta para divulgação de seu trabalho. Afinal, é ultrajante descobrir que a falha no sistema de segurança da plataforma de rede social permitiu o acesso de fraudadores a seus dados pessoais, culminando com o uso ilícito de sua conta e de seu nome para a divulgação de operação fraudulenta a seus seguidores (fls. 29/31), o que gerou inegável prejuízo à imagem e à reputação do autor.

Tal situação é agravada pelo fato incontroverso de que o polo ativo enveredou esforços com o intuito de recuperar a sua conta e cessar com as investidas dos golpistas, no entanto, não obteve auxílio efetivo da plataforma.

Frente a esse cenário, resulta evidente o padecimento moral suportado pelo insurgente, que comporta a justa reparação.

No tocante ao *quantum* indenizatório, não se olvida de que a justa reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o valor da indenização, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado

legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a magnitude do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice finalidade.

lesivos do que os ordinariamente observados em situações análogas ou maior suscetibilidade emocional. De outra parte, a envergadura econômica do fornecedor é expressiva e seu perfil reclama atenção especial às vertentes punitiva e pedagógica.

À luz das particularidades do caso em tela, arbitra-se a verba no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que é o bastante tanto para incentivar o requerido a repensar o seu comportamento em relação aos consumidores, bem como para compensar o demandante pelos transtornos vivenciados, sem acarretar o seu locupletamento sem causa. Afora isso, tal parâmetro está em consonância com o referencial desta Colenda Câmara.

Adotando o mesmo parâmetro reparatório, eis a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, inclusive desta Câmara, em casos parelhos:

“APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais – Invasão, por terceiros, da conta mantida pelo autor junto à rede social Instagram, com a divulgação de vendas fraudulentas de produtos aos seguidores do perfil – Sentença de procedência – Recurso da plataforma ré – Parcial acolhimento – Relação jurídica estabelecida entre as partes sujeita à aplicação das normas consumeristas – Responsabilidade objetiva do fornecedor por fato do serviço, com a inversão legal do ônus da prova em favor do consumidor – Incidência do art. 14 do CDC – Teses defensivas de culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiro não comprovadas – Situação narrada nos autos que consubstancia fortuito interno – Risco da atividade – Falha do sistema de segurança da parte ré – Correta condenação da plataforma à obrigação de fazer postulada na exordial, consistente na reativação do perfil discutido, e à

*reparação do prejuízo suportado pelo usuário – Inviabilidade, por ora, de afastamento da multa cominatória imposta em sede de tutela de urgência e confirmada pela r. sentença – Ausência de demonstração das hipóteses autorizadoras de revisão das astreintes, sem prejuízo da apreciação da matéria por ocasião do julgamento do agravo de instrumento, interposto, pela ré, contra a r. decisão que rejeitou a impugnação ao cumprimento provisório de sentença instaurado pelo autor – Inteligência do art. 537, § 1º, do CPC – **Danos morais configurados – Serviço defeituoso que propiciou o uso ilícito da conta do postulante e do seu nome para a comercialização fraudulenta de produtos a seus seguidores – Abalo à imagem e à reputação do polo ativo – Quantum indenizatório fixado em sentença (R\$ 10.000,00) que comporta redução ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Valor adequado às particularidades do caso e aos precedentes desta Corte Bandeirante, mostrando-se suficiente para atender a tríplice finalidade do instituto (compensatória, punitiva e dissuasora) – Ônus sucumbenciais que devem ser enfrentados pela fornecedora, parte sucumbente da demanda – Aplicação dos arts. 82, § 2º, e 85, caput, do CPC, além da Súmula n. 326 do STJ – CONCLUSÃO – Sentença reformada, em parte, para reduzir a cifra indenizatória – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”*** (TJSP; Apelação Cível 1017412-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª

Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2023; Data de Registro: 07/11/2023) – sem destaque no original;

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INSTAGRAM – PERFIL HACKEADO – Invasão da conta da autora para aplicação de golpes contra os seus seguidores – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$10.000,00 – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE PARTE: O acesso à conta do Instagram ocorreu diante da falta de segurança adequada do sistema do réu. Rede social utilizada para fins profissionais. Dano moral configurado. A autora teve os seus dados pessoais utilizados indevidamente para aplicação de golpes contra os seguidores, tendo sido prejudicada a sua imagem e reputação profissional. Entretanto, cabível a redução da indenização para a quantia de R\$5.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Requisitos preenchidos para o conhecimento do recurso, nos termos do art. 1.010 do CPC. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1046867-59.2022.8.26.0100; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023) – sem destaque no original;

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – LINHA TELEFÔNICA CLONADA – "GOLPE DO WHATSAPP" – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DANO MORAL CONFIGURADO – Autora que teve sua conta do WhatsApp hackeada, cujos dados foram utilizados de forma ilícita por indivíduo, que se passou pela demandante, aplicando golpes financeiros em terceiros - A relação entre as partes é de consumo. A autora se adapta perfeitamente à definição de consumidor e o réu, à de fornecedor. A hipossuficiência jurídica da parte requerente é incontestável. A prova está nas mãos do requerido, visto que ele é responsável pelo armazenamento, divulgação e manutenção dos dados de sua rede social utilizada pela autora recorrente. Cabendo ao demandado 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; – Dano moral configurado, cujo valor (R\$5.000,00) não comporta redução, de modo que, a quantia fixada pela r. Primeira Instância é suficiente para amenizar o dano sofrido, acompanhando precedentes desta c. Câmara AP 1002052-74.2022.8.26.0100, Rel. Dr. Lino Machado, j. 21.06.2020; AP 1000809-14.2022.8.26.0127; Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 29.07.2022, AP 1102274-84.2021.8.26.0100, Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 17.05.2022. RECURSOS IMPROVIDOS”

(TJSP; Apelação Cível 1033916-47.2020.8.26.0506; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2023; Data de Registro: 30/07/2023) – sem destaque no original;

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Invasão da conta do autor na rede social Instagram, que era utilizada para divulgação de seu trabalho como arquiteto. Terceiros que aproveitaram do acesso ao perfil para promover golpes contra terceiros, amigos e clientes do autor. Sentença de procedência. Apelação manejada pela ré. EXAME: relação de consumo estabelecida entre o autor e plataforma ré. Incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor. Invasão do perfil do requerente e reclamações feitas à ré comprovadas. Inversão do ônus probatório. Ré que não se desincumbiu do ônus probatório, notadamente pela falta de provas de que a plataforma oferecia a segurança esperada pelo consumidor e que atendeu às reclamações realizadas pelo autor. Requerimento de julgamento antecipado da lide. Concessão de acesso do autor à plataforma realizada somente após o deferimento da liminar. Mora na solução da problemática. Dano moral indenizável. Conduta da ré que violou a imagem e o nome do autor, além de causar perda de tempo útil na solução de problema ao qual não deu causa. Indenização arbitrada em R\$5.000,00. Valor que é moderado, proporcional e condizente com jurisprudência em caso semelhante. Manutenção da sentença. RECURSO IMPROVIDO”

(TJSP; Apelação Cível 1004093-76.2022.8.26.0047;
Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador:
27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 27/06/2023; Data de
Registro: 27/06/2023) – sem destaque no original.

Por outro lado, inviável a adoção do patamar almejado pelo autor
(R\$ 10.000,00), sob pena de se configurar indevido locupletamento ilícito.

CONCLUSÃO

Em suma, reforma-se em parte a r. sentença para condenar o
requerido ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00
(cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça
de São Paulo desde o arbitramento (Súmula do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a
contar da citação **até 30.08.2024** (art. 405 do CC) e, após essa data, preservados os
mesmos termos iniciais do cálculo dos consectários legais, mediante a observação
do regramento estipulado nos artigos 398, parágrafo único, e 406, ambos do Código
Civil, com a nova redação dada pela Lei n. 14.905/2024, ficando, desde já,
autorizada a compensação com eventual saldo devedor.

Em razão do desfecho deste julgado, modifica-se a sucumbência
para condenar o requerido ao enfrentamento da integralidade das custas, despesas
processuais e honorários advocatícios no importe de 20% sobre o valor atualizado
da condenação, com fulcro no art. 85, §2º, I a IV, do CPC.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria
devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não
está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes,
tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido
fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora

Assinatura digital