



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000330485

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018800-50.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NARA FERNANDA DE CAMPOS DA CONCEIÇÃO, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1018800-50.2023.8.26.0100

Apelante : Nara Fernanda de Campos da Conceição.

Advogada : Mariana Paixão (Fls: 35).

Apelado : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..

Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 114).

Comarca: São Paulo

Voto nº 20057

ig

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Invasão da conta da autora, na rede social *Instagram*, por terceiros. Sentença de parcial procedência. **Inconformismo da requerente.** Invasão incontroversa. Ausência de provas de que a autora teria contribuído de qualquer modo para o fato alegado. Falha na prestação do serviço. Danos morais configurados. Situação vivenciada que gerou abalo psicológico ultrapassando o mero aborrecimento. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que se mostra razoável e suficiente para ressarcir a autora sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Custas, despesas processuais e honorários advocatícios a cargo do apelado. Fixação de multa pecuniária pelo descumprimento da tutela de urgência. Não acolhimento. Astreintes que servem como coação para o cumprimento do comando judicial, mas não devem resultar em enriquecimento ilícito. Possibilidade de exclusão da multa, diante do cumprimento da determinação judicial. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO PROVIDO EM PARTE.**

Trata-se apelação interposta contra a r. sentença (fls. 170/174) que julgou procedente em parte a pretensão formulada pela autora para, confirmando a tutela de urgência concedida, condenar o réu à obrigação de fazer consistente em viabilizar a recuperação da conta da autora “@narafcampos” na rede social *Instagram*. Rejeitado, contudo, o pedido de indenização por danos morais. Em razão do resultado alcançado, condenou a ré ao pagamento de 50% cada uma das custas e despesas processuais e honorários advocatícios 10% sobre o valor da causa (R\$ 10.000,00). Ainda, condenou a autora ao pagamento de honorários advocatícios no valor equivalente a 15% do valor pretendido a título de indenização por danos morais (R\$ 10.000,00).

Irresignada, **recorre a autora** (fls. 189/201), aduzindo, em

síntese, ser devida a indenização por danos morais. Sustenta que a invasão do perfil nas redes sociais afetou a apelante, violando a esfera da vida privada, além de ser compelida a realizar esforços para recuperar sua conta por meio dos recursos disponíveis na aplicação, enfrentando ineficiências inequívoca na via administrativa, sendo vítima da ineficiência da plataforma e dos “hackers”, por fim, a invasão leva à situação em que a apelante é indevidamente atribuída como autora de conteúdos produzidos pelo invasor, em evidente e substancial ofensa aos direitos da personalidade.

Assim, requer a reforma da r. sentença para que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como, que seja condenada ao pagamento de astreintes, reconhecendo o cumprimento da decisão liminar com atraso e aplicando multa processual de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de atraso. Por fim, pugna seja a requerida condenada ao pagamento da totalidade das custas processuais e honorários advocatícios.

Contrarrazões apresentadas às fls. 210/221.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

Denota-se dos autos que em 11 de fevereiro de 2023 a autora teve o acesso da sua conta junto à rede social *Instagram* bloqueado repentinamente, tendo tomado conhecimento que o perfil havia sido invadido por “hackers” que passaram a publicar venda de móveis, eletrodomésticos e eletrônicos em nome da requerente e solicitando pagamentos via *pix*, e também realizaram promessas de investimentos.

Constitui fato incontroverso que a apelante mantém conta na rede social *Instagram*, sendo indubitoso, ademais, que sua conta foi invadida por terceiros, impedindo os acessos da legítima usuária, sendo ainda praticados golpes através dela (fls. 4/17).

O presente recurso restringe-se ao pleito autoral de indenização por danos morais, bem como, reconhecimento de incidência de multa pecuniária pelo atraso

de 2 dias para cumprimento da determinação judicial, em sede de tutela antecipada.

Nesse sentido, passa-se à análise do pedido.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Essa responsabilidade, somente será afastada quando o fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Destaque-se que cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança para impedir esse tipo de situação. E na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário.

Nesse viés, em que pese os argumentos do apelado sobre a ausência de vício de segurança, é notório que houve invasão da conta, mostrando-se falhos os serviços fornecidos pela empresa ré e, portanto, deve ela responder pelos prejuízos sofridos pela autora em razão da deficiência de seus serviços.

Destarte, respeitado o entendimento do magistrado '*a quo*', de que o mero descumprimento contratual não caracteriza dano moral, entendo que no caso concreto restou evidenciado o dano moral passível de indenização, posto que a autora teve sua conta pessoal invadida para prática de atos fraudulentos, tendo seu nome e imagem afetados, gerando assim abalos que superam o mero aborrecimento da vida cotidiana.

Inclusive, a autora envidou esforços para recuperar a conta extrajudicialmente, contudo, só logrou êxito após tutela concedida nos presentes autos. Ressalte-se que mesmo a apelante seguindo os passos recomendados pelo requerido e tentando contato pela via administrativa, a conta continuou ativa por mais de dois meses, sendo utilizada por terceiros para a prática de golpes financeiros em nome da autora, e, apenas com a concessão da tutela de urgência, é que a conta foi suspensa.

Assim, a situação vivenciada pela autora, que teve sua conta na rede social invadida e utilizada para práticas de atos fraudulentos não pode ser classificada como mero aborrecimento e ultrapassa os dissabores da vida cotidiana, principalmente pelo constrangimento perante familiares e amigos, ocasionando abalo psicológico, além de exigir da apelante esforços para sanar erro a que não deu causa.

Nesse sentido, os seguintes precedentes desta Colenda Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROVEDOR DE INTERNET – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Invasão de conta em rede social por 'hacker' para prática de fraude - Falha na prestação de serviços - Danos morais configurados - Indenização devida - Ação parcialmente procedente – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1003649-44.2023.8.26.0100; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023)

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada procedente em parte. Pretensão à reforma parcial manifestada pela autora. Autora que teve seu perfil na rede social Instagram invadido. Fraudador que utilizou sua conta para anunciar produtos como se fossem dela, causando prejuízos a terceiros. Ré que foi informada, mas permaneceu inerte, ensejando o ajuizamento desta demanda. Danos morais caracterizados. Situação vivenciada pela autora que não pode ser classificada como mero aborrecimento do cotidiano. Indenização devida, mas não na quantia pleiteada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1021483-21.2022.8.26.0577; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/03/2023; Data de Registro: 08/03/2023)

Quanto ao valor da indenização, deve ser fixado de modo que a sanção imposta tenha duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo. Na função ressarcitória, considera-se a pessoa, vítima do ato lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer. Da análise conjunta das duas funções é que se extrai o valor da reparação. Ou seja, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e, de certa forma, desestime o causador desse mal, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da

parte lesada.

Nesse sentido, observando os precedentes desta Colenda Câmara, o valor referente a reparação moral deve ser fixado no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que se mostra adequado para compensar os danos morais sofridos pela autora sem caracterizar enriquecimento sem causa:

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular do perfil no aplicativo Instagram "@vania_valentini" – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram os dados pessoais da Autora – Falha no sistema de segurança da Requerida – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pela Autora – Demora excessiva para desativação da conta pela Requerida, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de restabelecer a conta pessoal da Autora no Instagram, em quarenta e oito horas, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1003263-08.2022.8.26.0081; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023)

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da autora. Conta/perfil da autora no Instagram invadida por fraudadores. Falha na segurança dos serviços da ré. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC. Apelação provida em parte para majoração da indenização por danos morais para R\$10.000,00. Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1018310-62.2022.8.26.0100; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023)

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, e, coadunando com os precedentes desta Câmara, reputo adequado para a reparação moral no presente caso o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com correção monetária desde a data do julgamento deste recurso pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024).

No mais, quanto a pretensão de fixação da multa pelos dois dias de atraso para cumprimento da determinação judicial que concedeu a tutela de urgência, sem razão a apelante.

Conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, **a decisão que comina a multa pecuniária não preclui e nem faz coisa julgada, de modo que pode ser modificado ou até excluída:**

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DA CONTROVÉRSIA. PROCESSUAL CIVIL. EXPURGOS INFLACIONÁRIOS. CADERNETA DE POUPANÇA. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. EXIBIÇÃO DE EXTRATOS BANCÁRIOS. ASTREINTES. DESCABIMENTO. COISA JULGADA. INOCORRÊNCIA. 1. Para fins do art. 543-C do CPC: 1.1. "Descabimento de multa cominatória na exibição, incidental ou autônoma, de documento relativo a direito disponível." 1.2. "A decisão que comina astreintes não preclui, não fazendo tampouco coisa julgada." 2. Caso concreto: Exclusão das astreintes. 3. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. (REsp 1333988/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 09/04/2014, DJe 11/04/2014).

A função das astreintes não é o ressarcimento das perdas e danos, mas sim coagir a parte ao cumprimento do comando judicial.

No caso concreto, a determinação judicial foi cumprida, a despeito do atraso de 2 dias, sendo ineficaz a imposição da multa pecuniária pretendida, que implicaria, unicamente, em enriquecimento sem causa da parte exequente, já que a função de obrigar o réu ao cumprimento da obrigação foi atendida.

Saliente-se que, atento às peculiaridades do caso concreto, o artigo 537, § 1º, do CPC/15 autoriza o julgador a modificar o valor da multa, a sua periodicidade, ou ainda, excluí-la, como na hipótese.

*"Art. 537. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.
§ 1º. O juiz poderá, de ofício ou a requerimento, modificar o valor ou a periodicidade da multa vincenda ou excluí-la, caso verifique que:
I - se tornou insuficiente ou excessiva;
II - o obrigado demonstrou cumprimento parcial superveniente da obrigação ou justa causa para o descumprimento."*

Por consequência, resta provido em parte o recurso e diante do acolhimento da pretensão indenizatória a título de danos morais, o ônus de sucumbência deve ser suportado exclusivamente pelo apelado. Portanto, as custas, despesas processuais e honorários advocatícios ficarão a cargo do requerido/apelado.

Por fim, os honorários advocatícios devem ser fixados em 15% do valor atualizado da condenação, em face das atividades desenvolvidas e do tempo consumido.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO** para condenar o requerido a pagar indenização por danos morais à autora no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a data do julgamento deste recurso pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024). Em consequência, o réu/apelado deverá arcar com o pagamento integral das custas e despesas processuais e honorários do patrono da autora, na ordem 15% sobre o valor atualizado da condenação.

ANA MARIA BALDY
Relatora