



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000334123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1189869-19.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NATHALIA PEREIRA DOS SANTOS FRAPORTI, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1189869-19.2024 – SÃO PAULO.

Apelante: Nathalia Pereira dos Santos Fraporti.

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz: **Miguel Ferrari Junior.**

Voto 38.111

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL –
Clonagem de conta no aplicativo Whatsapp –
Obrigação de fazer já acolhida – Dano moral –
Dever de segurança violado – Defeito na prestação
de serviços – Responsabilidade objetiva da ré (art.
14, CDC) – Dever de indenizar caracterizado –
Valor arbitrado em menor extensão ao pretendido –
Recurso parcialmente provido.

1. A sentença de fls. 257/259, de relatório adotado e com embargos de declaração rejeitados (fls. 280/287), julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer e indenização por dano moral (negada), movida pela apelante à apelada – sucumbência recíproca, com honorários advocatícios fixados em R\$5.716,05.

Diz-se da responsabilidade objetiva da ré. Sustenta que sofreu dano moral. Afirma que utiliza o WhatsApp para a sua atividade profissional de médica e teve sua reputação profissional colocada em cheque quando golpistas se passaram por ela pedindo dinheiro com escopo ilícito. Entende que o dano moral ocorre **in re ipsa**. Defende que a indenização deve ser fixada em R\$10.000,00. Colaciona jurisprudência (fls. 262/271).

Veio resposta (fls. 303/320).

É o relatório.

2. **Recurso parcialmente fundado.** Trata-se de ação de obrigação de fazer e indenização por dano moral em que a autora alega, em suma, que foi surpreendida com mensagens de terceiros relatando que sua conta de WhatsApp havia sido clonada, com criminosos se passando por ela para solicitar transferências financeiras a seus contatos, gerando desconfiança em colegas de profissão, familiares e amigos, comprometendo sua reputação pessoal e profissional e, mesmo buscando a solução da questão junto à ré, não obteve nenhum esclarecimento sobre as medidas e procedimentos para resolver o problema, tampouco sobre os procedimentos para recuperar a segurança de sua conta, sofrendo dano moral (fls. 01/23).

Pela sentença de fls. 257/259 foi acolhido o pedido de obrigação de fazer. E há recurso apenas da autora, visando à indenização por dano moral.

Diante da ausência de recurso da ré aos termos da sentença, restou incontroversa a clonagem da conta da autora e os demais infortúnios narrados.

Ressalta-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma eletrônica disponibilizada pela ré como consumidora final, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código do Consumidor, que prevê, em seu art. 14, a

responsabilidade **objetiva** da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a ré 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, nem demonstrou capacidade de solucionar, com agilidade e segurança, o problema enfrentado pela autora.

Portanto, os serviços em questão não foram prestados com a segurança que razoavelmente eram de se esperar, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º, do CDC.

E a situação foi suficiente a produzir danos à consumidora, notadamente porque sua imagem foi utilizada por criminosos para aplicar golpes em seus colegas de profissão e familiares, conforme se infere do exame dos autos (vide fls. 35/45) – fatos e circunstâncias que lhe impingiram perturbações, aflições e constrangimentos, a superar o mero aborrecimento. Logo, a situação evidencia o dever de indenizar.

De efeito, basta se coloque na posição da autora a ter de enfrentar a clonagem de sua conta, deparar-se com agonia de tentar regularizar a situação junto à ré, sem êxito, além de ver sua imagem utilizada em fraudes. Lembre-se de que a prova do dano moral, que se passa no interior da personalidade, se contenta com a existência do ilícito, segundo precedente do STJ. Inegável, ainda, dos efeitos decorrentes dessa situação, quanto às pessoas de bem.

Devida a indenização, resta se lha arbitre. Para tanto, à falta de critério legal objetivo, de se levar em consideração a condição econômica das partes e as consequências do ato – dentre outras coisas.

A indenização não pode ser irrisória, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevada, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrada, porque tem finalidade compensatória, com proporcionalidade à extensão do dano provocado.

Em suma, o **quantum** a ser pago deve ser apto a compensar, suficientemente, o dano e a desestimular reincidência, não devendo, em situação alguma, gerar enriquecimento, o que feriria os princípios que regem a matéria (razoabilidade e proporcionalidade).

Nesse contexto, a quantia é fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), importância que se adequa ao que apurado na hipótese. Aludido numerário será corrigido a partir da publicação desta decisão (súmula 362, STJ), com juros de mora da citação, dada a relação contratual entre as partes – observada a alteração dada pela Lei n. 14.905 de 28/06/2024.

Por consequência e na forma da súmula 326, do STJ, responderá a ré integralmente pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, mantido o valor fixado na sentença, diante da vedação da **reformatio in pejus**.

Em suma, o recurso comporta parcial provimento para fixação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por dano moral em R\$5.000,00, corrigido da forma já exposta, com atribuição da sucumbência exclusivamente à ré.

3. Pelo exposto, provê-se parcialmente o recurso.

Vicentini Barroso