



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000339904

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011990-25.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELISANGELA DA CRUZ SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 6 de abril de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1011990-25.2024.8.26.0100
APELANTE: ELISANGELA DA CRUZ SOUZA
APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
COMARCA: SÃO PAULO
VOTO Nº 40275

AÇÃO INDENIZATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER – Sentença de parcial procedência – Autora que teve seus perfis do Instagram e Facebook invadidos/hackeados - Utilização das contas para aplicação de golpes - Falha do dever de segurança - Danos morais cabíveis – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, ante as especificidades do caso concreto – Verba honorária fixada sobre o valor da condenação (art. 85, § 2º do CPC), não sendo o caso de arbitramento por equidade - SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de “*ação indenizatória pelo procedimento comum*” ajuizada por **ELISANGELA DA CRUZ SOUZA** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, julgada **parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 129/133, para condenar a parte ré a restabelecer o acesso da parte autora às contas indicadas na inicial, observado o e-mail de fls. 11, no prazo de 15 dias, sob pena de multa de R\$ 20.000,00, condenando a parte autora no pagamento integral das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a autora, às fls. 136/146, sustentando, em síntese, que: **(a)** tentou de todas as maneiras recuperar a conta extrajudicialmente e denunciá-la, para impedir a prática de crimes, entretanto, houve flagrante falha na prestação de serviços perpetrada pela parte apelada (fl. 140); **(b)** a provedora do serviço deveria zelar pela segurança de seus usuários (fl. 142); **(c)** requer a condenação da ré no pagamento de indenização por danos

morais no importe de R\$ 10.000,00, bem como, ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais nos termos do artigo 85, § 8º e § 8º-A, do Código de Processo Civil, no importe de R\$ 5.716,05, conforme padrão estabelecido pela tabela de honorários da OAB/SP (fl. 145).

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrarrazoado às fls. 151/162.

Distribuição preventa (cf. fl. 164).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de *“ação indenizatória pelo procedimento comum”*, na qual a autora afirma ser usuária das redes sociais *Instagram* e *Facebook*, utilizando o nome de usuário *“elisangela_cruzsouza”* e *“Elisangela Souza”* e que, em 10/01/2024, teve sua conta invadida por hackers, que alteraram os dados vinculados a conta e passaram a utilizá-la para prática de crime de estelionato (fl. 4). Sustenta que tentou recuperar sua conta por diversas vezes e meios, realizou denúncias à conta e postagens e lavrou Boletim de Ocorrência (fls. 5/6), sem sucesso, motivo pelo qual, requereu tutela provisória de urgência, para condenar a ré na obrigação de restabelecer o acesso a conta (informando e-mail seguro para tanto – fl. 11).

Em face da não apresentação de recurso pelo réu, restou incontroverso que os perfis da autora foram invadidos, sendo concedida a

tutela para reestabelecimento do acesso às contas indicadas, conforme corretamente reconhecido pela r. sentença.

O recurso objetiva o reconhecimento dos prejuízos extrapatrimoniais alegados pela apelante.

Com efeito, o requerido não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar a inexistência de falha do dever de segurança digital, que permitiu a violação das contas da requerente, tampouco que diligenciou no sentido de solucionar a questão de maneira rápida.

Nesse contexto, de rigor a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, por presumível o abalo moral experimentado pela vítima, cujos fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, visto ter sido sua imagem vinculada à golpes digitais, sendo que, por conta do defeito do serviço, responde o réu independentemente de culpa (art. 14, do CDC).

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* deve ser fixado em R\$ 10.000,00, pois adequado a compensar os danos, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, cujo parâmetro tem sido adotado por esta C. Câmara em casos análogos:

APELAÇÃO. Ação cominatória cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*autora. Controvérsia recursal restrita à existência de danos morais. **Invasão de perfil no Instagram. Utilização da conta para aplicar golpes.** Defesa genérica da apelada. Falha no dever de segurança da requerida e, portanto, na prestação do serviço. Não há falar em culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva da ré. **Danos morais configurados.** Autora teve seu nome utilizado para a falsa venda de eletrodomésticos para sua lista de seguidores. **Fixação do montante indenizatório em R\$ 10.000,00, quantia adequada ao caso concreto.** Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1013898-88.2022.8.26.0100; Relator Desembargador Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2023; Data de Registro: 14/02/2023).*

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade contratual, mencionado importe deverá ser atualizado pela Taxa Selic deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Comporta, pois, reforma a r. sentença, para condenar o réu à indenização requerida, nos termos supra.

Com o resultado do julgamento, e considerando os critérios do art. 85, § 2º, do CPC, ficam os encargos sucumbenciais integralmente atribuídos ao apelado, com honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ressalte-se não ser o caso de fixação por equidade (art. 85, § 8º e § 8º-A, do CPC), a qual é restrita às causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

muito baixo, hipóteses distintas da presente.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator