



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000346709

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1148736-94.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUSTAVO FALEIRO ROSA, 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 ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.569

Apelação nº 1148736-94.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Gustavo Faleiro Rosa

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz (a): Pedro Rebello Bortolin

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ADMINISTRAÇÃO DE REDE SOCIAL – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral – Sentença de procedência - Invasão da conta da autora na rede social “Instagram” por criminoso que passou em nome dela a praticar golpes financeiros – Relação de consumo, hipótese de responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC - Dano moral caracterizado decorrente do serviço falho prestado, cujo prejuízo é presumido – Indenização cujo valor deve ser majorado de R\$ 5.000,00, para R\$ 8.000,00, que melhor observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e as peculiaridades do caso – Precedentes desta E. Câmara de Direito Privado - Sentença parcialmente reformada - Recurso provido, para majorar o valor fixado a título de indenização.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 153/155 que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. tutela de urgência e indenização por danos morais juizada por Gustavo Faleiro Rosa para condenar a ré Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. a “(i) reativar o acesso da parte autora ao perfil (@_gustavofrosa) da rede social Instagram, mediante envio do link de recuperação ao novo endereço de e-mail “seguro” indicado pela parte (gustavorosa.seg@gmail.com). (ii) pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, a importância de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizada monetariamente pelo IPCA desde esta data e acrescida dos juros legais de mora referidos no art. 406 do Código Civil, a contar da citação”. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além

dos honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais o autor diz que houve falha na prestação dos serviços pela ré, uma vez que teve sua conta no aplicativo Instagram invadida, mesmo tendo adotado todas as medidas de segurança necessárias, e que não obteve sucesso na recuperação da conta, devido à inércia da ré.

Argumenta que o valor fixado a título de indenização por dano moral não se adequa à gravidade do caso e é insuficiente para reparar o dano. Alega que a citada invasão gerou inúmeros transtornos à sua imagem e credibilidade, além de ter seus dados pessoais expostos por falha na prestação de serviços da ré. Diz que o invasor utilizou seu nome e imagem, com informações falsas, para aplicar golpes aos seus seguidores, inclusive sua namorada. Invoca a aplicação da teoria da perda do tempo útil. Aduz que a fixação do dano moral deve levar em consideração o caráter reparador e o aspecto punitivo e pedagógico, além de servir como desestímulo para a reiteração da conduta lesiva.

Requer o provimento do recurso de apelação, para que seja reformada a sentença, a fim de *“que seja reformada a r. sentença de fls. 153/155 para majorar os danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais)”* (fls. 158/167).

Recurso tempestivo, preparado e não

respondido (fls. 135/148).

É o relatório.

Inicialmente, cumpre ressaltar que nada obstante a certidão de fls. 192, correto o preparo recolhido, na consideração de que a Lei Estadual nº 11.608/03, com redação dada pela Lei Estadual nº 18.855/15, disciplina o tema em seu artigo 4º, inciso II e §2º, que assim dispõe:

“Artigo 4º - O recolhimento da taxa judiciária será feito da seguinte forma:

(...)

II - 4% (quatro por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 1.007 do Código de Processo Civil, como preparo da apelação e do recurso adesivo; (NR)

(...)

§ 2º - Nas hipóteses de pedido condenatório, o valor do preparo a que se refere o inciso II, será calculado sobre o valor fixado na sentença, se for líquido, ou, se ilíquido, sobre o valor fixado equitativamente para esse fim, pelo MM. Juiz de Direito, de modo a viabilizar o acesso à Justiça, observado o disposto no § 1º ”.

Dessa forma, adequado o valor recolhido (R\$ 200,00 – fls. 168/169) uma vez que utilizado como base o valor do proveito econômico perseguido pela majoração da condenação em dano moral (R\$ 5.000,00) de modo que a incidência do percentual de 4% sobre tal valor resulta no valor efetivamente recolhido.

No mais, passo ao julgamento do mérito

do recurso.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais ajuizada por Gustavo Faleiro Rosa contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Diz o autor que é titular do perfil “@_gustavofrosa_” no Instagram, mas teve a conta na plataforma invadida por hacker em 06.09.2024, perdendo seu acesso. Aponta que terceiro alterou seus dados e começou a aplicar golpes em seus seguidores. Ao constatar a invasão, tomou as medidas necessárias para recuperar sua conta, inclusive com registro de boletim de ocorrência e, ainda, seguiu as orientações da plataforma, porém, não obteve resposta. Assevera que houve falha na prestação dos serviços pela plataforma da ré e a ocorrência de dano moral, ante ao prejuízo à imagem, uma vez que utilizada para praticar golpes contra seus seguidores e familiares, com grave situação vexatória.

Cita, inclusive, que o invasor entrou em contato com a sua namorada, cobrando dela determinados valores para envio de 'supostas' conversas com outras pessoas. Ressalta que o criminoso, de fato, entrou em contato com outras mulheres, utilizando de sua imagem e nome, criando falsas conversas, na tentativa de extorqui-lo.

Após regular trâmite processual, sobreveio sentença que julgou parcialmente procedente a ação.

O autor recorre, insurgindo-se quanto ao

valor fixado para o dano moral, postulando a majoração.

A r. sentença comporta reparo para majorar o valor fixado a título de dano moral, contudo, em valor inferior ao pretendido.

Não há dúvida de que o ato praticado pela ré gerou abalo na vida do autor, e que decorreu de falha na prestação do serviço, o que justifica a imposição de indenização, a título de dano moral, uma vez que a relação entre as partes é indubitavelmente de consumo, portanto, incide o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que trata de hipótese de responsabilidade objetiva, de modo que, uma vez comprovado o evento (fato) danoso, decorrente do serviço falho prestado, surge o dever de indenizar, cujo prejuízo é presumido.

Dessa forma, porque demonstrada a conduta ilícita, eis que verificada a falha no serviço prestado, que permitiu que a conta da usuária fosse invadida por *hackers* com objetivo de praticar atos fraudulentos em seu nome, viável a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, como bem se decidiu, e que sequer foi objeto de recurso pela ré apelada.

Relativamente ao valor adequado para fixação da indenização por dano moral, o arbitramento deve ser feito pelo julgador com observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando o grau de culpa do causador do dano, a

extensão do prejuízo, o nível socioeconômico do autor e a condição econômica da ré, a fim de que o valor estipulado atenda sua função de ressarcir a vítima pelo abalo suportado (função satisfativa) e punir o agressor desencorajando-o a novas práticas lesivas (função pedagógica), sem prejuízo de evitar que o valor indenizatório implique em enriquecimento ilícito.

Diante das peculiaridades do caso concreto, considerando que o autor teve sua conta *hackeada* por terceiro, e teve sua imagem e nome vinculados a ação fraudulenta relacionada à divulgação de supostos ganhos financeiros através de falsos investimentos, além de falsas conversas perante sua namorada, considero adequados os fundamentos expostos pelo autor, e, deste modo, deve ser majorado o valor indenizatório, uma vez que o valor de R\$ 5.000,00 é insuficiente para ressarcir a vítima e desencorajar à conduta negligente da empresa ré.

Assim, considero adequada a majoração do valor de R\$ 5.000,00 para R\$ 8.000,00, acrescido da correção monetária na forma da sentença, quantia que se mostra razoável a indenizar o abalo sofrido pelo autor e inibir a repetição da conduta negligente por parte da ré, valor que está de acordo com o padrão adotado por esta Colenda Câmara em casos análogos. Nesse sentido, vale transcrever:

“Apelação Cível – Prestação de Serviços – Administração de Rede Social (Facebook) e e-mail (Hotmail) - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais - Invasão da

conta pessoal do autor no Instagram e e-mail por hackers para prática de atos fraudulentos - Sentença de procedência - Recurso do corréu Facebook - Relação de consumo - Falha na prestação dos serviços demonstrada - Ineficácia das ferramentas de segurança - Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços - Danos morais caracterizados – Autor exposto à situação vexatória e constrangedora perante seus seguidores - Indenização que deve ser reduzida para o valor de R\$ 8.000,00 - Sentença parcialmente alterada - Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000074-78.2023.8.26.0536; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024)

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FACEBOOK. Ação de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Invasão da conta pessoal da autora do Instagram por hackers para prática de atos fraudulentos. Sentença de procedência dos pedidos. Apelação da ré e recurso adesivo da autora. Relação de consumo. Conjunto probatório produzido nos autos que demonstram a falha na prestação dos serviços. Ferramentas de segurança que foram ineficazes para evitar o hackeamento da conta da apelada para a prática de crimes de estelionato. Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços pelos defeitos apontados na inicial (art. 14 do CDC). Ausência de excludente de responsabilidade. Reparação civil devida (arts. 186 e 927 do CC). Danos morais caracterizados. Negligência da ré que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. Falha no sistema de segurança que expôs a autora a situação vexatória e constrangedora perante o público em geral. Crimes de estelionato praticados contra seguidores que chegaram a ser consumados. Indenização majorada em sede recursal de R\$5.000,00 para R\$8.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Afastamento da multa. Não acolhimento. Medida necessária e prevista no art. 297 do CPC. Basta que a demandada cumpra a obrigação que lhe foi imposta para isentar-se do pagamento da multa cominatória. Dever de pagar a multa de R\$500,00 em razão do atraso de cinco dias para cumprimento da liminar. Ônus da sucumbência corretamente distribuído pelo juízo a quo. Impossibilidade de afastamento, redução ou majoração da verba honorária. Requisitos

legais preenchidos. Sentença reformada em parte. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO E APELO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000056-04.2022.8.26.0177; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 18/04/2023; Data de Registro: 18/04/2023)

“Apelação Cível – Prestação de Serviços – Administração de Rede Social (Facebook) e e-mail (Hotmail) - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais - Invasão da conta pessoal do autor no Instagram e e-mail por hackers para prática de atos fraudulentos - Sentença de procedência - Recurso do corréu Facebook - Relação de consumo - Falha na prestação dos serviços demonstrada - Ineficácia das ferramentas de segurança - Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços - Danos morais caracterizados – Autor exposto à situação vexatória e constrangedora perante seus seguidores - Indenização que deve ser reduzida para o valor de R\$ 8.000,00 - Sentença parcialmente alterada - Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000074-78.2023.8.26.0536; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024)

Majoro, com fundamento no artigo 85, § 11, do CPC, o valor da verba honorária devida ao patrono da ré para mais 5%, totalizando 20% sobre a mesma base de cálculo valor da causa, o que está em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando o trabalho adicional apresentado nas contrarrazões e os critérios estabelecidos nos incisos I a IV do §2º do mesmo dispositivo legal.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
RELATORA