



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000351110

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1164706-37.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado GIGI CARVALHO FARMÁCIA DE MANIPULAÇÃO EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 40.227

Apelação nº: 1164706-37.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 10ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Gigi Carvalho Farmácia de Manipulação Eireli

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Invasão de conta mantida em rede social. Insurgência da parte ré contra a r. sentença de procedência. Parcial acolhimento. *Quantum* indenizatório reduzido para R\$ 5.000,00, quantia que se mostra adequada e proporcional ao caso, não enseja enriquecimento da autora e atende a função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta da fornecedora. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação interposta por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra a r. sentença de fls. 124/126 que julgou procedente a *ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais* que lhe move Gigi Carvalho Farmácia de Manipulação Eireli, nos seguintes termos:

Diante do exposto, julgo PROCEDENTES os pedidos, confirmando a tutela outrora antecipada e condenando, ademais, a ré ao pagamento da importância de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais. Referida quantia deverá ser atualizada monetariamente e acrescida de juros moratórios, ambos a partir da publicação desta sentença, de acordo com o artigo 406, §1º, do Código Civil.

Sucumbente, a ré arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários

advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% do valor total da condenação. Anoto que, na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do E. STJ).

Nas razões de fls. 129/150, a ré-apelante sustenta, em resumo, que a obrigação não pode ser cumprida, na medida em que o perfil foi permanentemente deletado, devendo ser o dano comprovado para conversão em perdas e danos. Nega a existência de danos morais, alegando que os usuários devem seguir as normas de segurança, de modo que não se pode presumir falha na prestação do serviço, sustentando culpa exclusiva de terceiro. Aduz que o valor em que arbitrado os danos morais é excessivo, e que não pode ser condenada às verbas de sucumbência.

Nesses termos, pede o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 175/182.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso, nos limites do princípio dispositivo.

Cumpre esclarecer que a relação havida entre requerente e requerida é inequivocamente de consumo, seja por se enquadrar a parte autora no conceito de consumidor insculpido no artigo 2º do Código de Defesa de Consumidor, seja pelo fato de a ré, enquanto provedora de serviços de

internet, enquadrar-se na definição de fornecedor trazida no artigo 3º do mesmo Diploma legal.

Nesse cenário, à luz do artigo 14 do CDC, exsurge cristalina a responsabilidade objetiva da empresa requerida pelos danos morais ocasionados à requerente.

Na hipótese dos autos, patente a ocorrência de lesão moral à autora, que viu seu perfil em rede social ser invadido. E pouco importa que se trate de pessoa jurídica, eis que consagrado na Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça que *"a pessoa jurídica pode sofrer dano moral"*.

Como alerta Carlos Roberto Gonçalves, *"O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de presunção absoluta. Desse modo, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravado em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vezado com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante."*¹

A condenação em danos morais visa atender duplo propósito, qual seja, compensar a dor sofrida pela vítima e desestimular o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima

¹ In "Direito civil, 3: esquematizado : responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões". 4ª ed., São Paulo, Saraiva, 2017, p. 238.

mencionados, no presente caso, considerando a o transtorno sofrido pela autora, entendo que o valor fixado na sentença (R\$ 10.000,00) é excessivo e deva ser reduzido ao montante de R\$ 5.000,00, cifra que se mostra adequada e proporcional ao caso, não enseja enriquecimento da autora e atende a função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta da fornecedora.

Sobre o tema, colham-se precedentes da C. 34ª Câmara de Direito Privado:

*Apelação. Ação indenizatória por danos morais. Direito do consumidor. Conta de rede social invadida por "Hackers" para aplicar golpes. Sentença de parcial procedência condenando a Ré em danos morais no importe de R\$ 10.000,00, por conta da invasão da conta "Instagram" da Autora, condenando-a, ainda, no reestabelecimento da conta, sob pena de multa. Recurso da Ré que comporta parcial acolhimento. Bloqueio indevido do acesso da Autora à conta mantida na plataforma digital, agravando-se a situação em razão da conta ser invadida por "Hackers" que tentaram aplicar golpes nos seguidores da consumidora. Falha na prestação de serviço evidenciada, diante da fragilidade da plataforma, observando-se que a Ré não apresenta uma única prova que demonstre que não houve culpa de sua parte. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). **Danos morais configurados que devem, no entanto, serem reduzidos para o importe de R\$ 5.000,00.** Precedentes. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1109491-13.2023.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024)

*Prestação de serviços. Redes sociais. Ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais. Autor que teve sua conta no Instagram invadida por terceiros. Invasores que passaram a utilizar da imagem do autor para a aplicação de golpes. Ausência de medidas céleres que possibilitassem a retomada do acesso à conta, que só foi efetivada após o ajuizamento da presente ação. Falhas na prestação dos serviços oferecidos pela ré. Fatos narrados que ultrapassam o mero aborrecimento e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade. Dever de indenizar. **Indenização por danos morais que deve ser majorada para o valor de R\$ 5.000,00.** Quantia suficiente para inibir a ré de praticar atos dessa natureza e, de outro lado, não importar enriquecimento sem causa do ofendido. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1167801-12.2023.8.26.0100; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024)*

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença, para reduzir o *quantum* indenizatório ao montante de R\$ 5.000,00, atualizado monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da publicação deste acórdão e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) desde a citação.

Por fim, anoto que a alegada impossibilidade de adimplemento da obrigação e sua conversão em perdas e danos deverá ser apurada em cumprimento de sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos deste acórdão.

ISSA AHMED

RELATOR