



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370984

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1108841-29.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUANA DA SILVA OLIVEIRA SANTOS, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1108841-29.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo — 32ª Vara Cível

Apelante: Luana da Silva Oliveira Santos

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Juíza: Rebeca Uematsu Teixeira

Voto nº 36747

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e indenização por danos morais. Restabelecimento da conta de usuária, hackeada do aplicativo “Facebook”. Sentença de procedência. Resignação da ré. Recurso da autora. Danos morais configurados e incontroversos. Utilização do perfil da autora para a prática de golpes. Demora injustificada para recuperação da conta. Majoração da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 104/107, que julgou procedente a “Ação de obrigação de fazer e indenização por danos morais” ajuizada por Luana da Silva Oliveira Santos em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., “*para condenar o réu na obrigação de restaurar o acesso ao perfil da autora no Facebook “Luanaa Silvaa” (<https://www.facebook.com/share/nUPQtYZfibe8fHN/?mibextid=qi2Omg>), fornecendo as instruções para o e-mail luanaolive19@outlook.com, tornando definitiva a tutela provisória. Condeno o réu a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, acrescido de correção*

monetária pela tabela prática do TJSP desde o arbitramento e de juros moratórios legais desde a citação.

Pela sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em R\$1.000,00, nos termos do artigo 85, § 8º, do CPC, ante o baixo proveito econômico obtido pela autora.” (idem).

Inconformada, apela a autora (fls. 112/117). Sustenta, em síntese, que as circunstâncias do caso em concreto permitem a majoração do *quantum* indenizatório para R\$ 10.000,00 - importância condizente aos fins punitivo e pedagógico da indenização.

Recurso tempestivo (fl. 109), preparado (fls. 118/119) e respondido (fls. 123/132).

É o relatório.

Narra a autora que em 02 de julho de 2024, sua conta/perfil do *Facebook* foi hackeada por invasores que passaram a utilizá-la para a prática de golpes (fls. 03 e 17/38). Ciente desses fatos, a ré não respaldou as reclamações formuladas pela apelante. Assim, a autora propôs a presente ação objetivando o restabelecimento do acesso à sua conta no *Facebook*, além da condenação da ré ao pagamento de danos morais.

O MM. Juízo *a quo* reconheceu (i) a falha na prestação do serviço disponibilizado pela ré e (ii)

que, em razão da conduta da fornecedora, houve violação do direito à personalidade da autora-consumidora a ensejar a respectiva reparação. Por conseguinte, julgou procedentes os pedidos iniciais, mas fixou o valor da indenização por danos morais em patamar inferior ao inicialmente pleiteado.

A ré se conformou com a r. sentença e autora, agora, busca a majoração do *quantum* indenizatório.

Pois bem.

Para a análise do arbitramento dos danos morais, é certa a observância de parâmetros ou critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando as peculiaridades do caso que deram origem aos próprios danos, exercendo o D. Magistrado um juízo prudencial.

Neste sentido: “(...) **DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. VALOR. CRITÉRIOS PARA ARBITRAMENTO. A indenização por dano moral guarda conteúdo de interesse público. O valor fixado deve observar a extensão do dano sofrido, o grau de comprometimento dos envolvidos no evento, os perfis financeiros do autor do ilícito e da vítima, além de aspectos secundários pertinentes a cada caso. Incumbe ao juiz fixá-lo com prudência, bom senso e razoabilidade. (...)**” (STF, ARE 1015587, Relator: Min. EDSON FACHIN, Julgamento: 02/02/2017, Publicação:

07/02/2017).

“(...) O quantum indenizatório deve ser definido atendendo critérios de moderação, prudência e às peculiaridades do caso, inclusive à repercussão econômica da indenização, que deve apenas reparar o dano e não representar enriquecimento sem causa aos lesados.” (STF, ARE 1260446, Relator: Min. ALEXANDRE DE MORAES, Julgamento: 30/03/2020, Publicação: 01/04/2020).

De fato, assente e incontroverso na demanda o abalo moral experimentado pela autora (ofensa à sua imagem e reputação social) que não só perdeu temporariamente o acesso a importante meio de divulgação de seu conteúdo, com a conta invadida por criminosos, como também que estes, passando-se por ela, praticaram golpes nos seus seguidores, anunciando uma série de produtos eletrodomésticos (fls.17/38), valendo-se da conta de titularidade da autora-apelante mantida na plataforma *Facebook*, administrada pela ré. Outrossim, cumpre consignar que a demora para solucionar o problema pela ré fez com que os criminosos continuassem utilizando a conta da autora para aplicar golpes. Evidente que a utilização de conta e nome da apelante para cometimento de fraudes enseja dano a personalidade da apelante. Acrescenta-se o fato de que a fraude se deu por falha do sistema de segurança da ré e a negativa de restabelecimento do domínio da conta/perfil de forma ágil,

rápida, sem qualquer justificativa idônea, revela inequívoco descaso com a situação da consumidora — e de forma reiterada, recalcitrante.

Diante desse quadro, tendo em vista as peculiaridades do caso que deram origem ao fato passível de indenização, a majoração do valor da indenização por danos morais de R\$ 2.000,00 para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) melhor se harmoniza com o caso concreto e aos parâmetros adotados por esta Eg. Corte, e que atende, a contento, ao anseio compensatório/reparatório da indenização de forma a desestimular a reiteração da prática do fato danoso, sem que, com isso, concomitantemente, dê origem ao locupletamento sem causa da beneficiária.

Este valor será corrigido e acrescido de juros de mora nos exatos termos como decidido pelo MM. Juízo *a quo*.

Anota-se, ainda, que a fixação do valor da indenização em patamar inferior ao pleiteado, não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça).

Por essas razões, de rigor a reforma apenas em parte da r. sentença de Primeiro Grau para majoração do valor da indenização por danos morais.

Nesse sentido:

“Apelação e recurso adesivo. Prestação

de Serviços. Direito do Consumidor. Rede social Instagram. Conta do autor que foi hackeada por terceiros, invadida e utilizada para perpetrar golpe em nome deste. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança ínsito ao serviço disponibilizado. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Danos morais configurados. Quantum indenizatório que deve ser mantido. Multa cominatória já fixada em decisão interlocutória anterior. Sentença confirmou a tutela de urgência recursal anteriormente concedida. Circunstância que, evidentemente, engloba tal penalidade. Honorários advocatícios de sucumbência bem fixados, não comportando majoração. Sentença mantida. Recursos não providos”. (TJSP; Apelação Cível 1070131-45.2021.8.26.0002; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2022; Data de Registro: 03/06/2022).

“Apelação. Prestação de serviços. Instagram e Facebook. Invasão de contas da autora com aplicação de golpes contra seus seguidores. Manifesta falha na prestação de serviço e de segurança. Rede social utilizada para fins pessoais. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, observadas as particularidades da causa. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1000750-75.2023.8.26.0067; Relator (a): Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 15/12/2023; Data de Registro: 15/12/2023).

Por fim, não incide a regra preconizada pelo artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, uma vez que o apelo da autora fora parcialmente provido.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

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

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora