



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000371778**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011776-68.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado/apelante JOSÉ CESAR MARQUES DA SILVA ARAGÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso da ré e julgaram prejudicado o recurso adesivo do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

**ALFREDO ATTÍE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **SÃO PAULO**  
APELANTES/APELADOS:  
AUTOR: **JOSÉ CESAR MARQUES DA SILVA ARAGÃO**  
RÉ: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**

**VOTO N.º 27.187**

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Criação de conta falsa, por 'hackers', utilizando-se do nome do autor em rede social mantida pela ré, sem providências conclusivas para suspensão do perfil fraudulento e prevenção de danos em âmbito extrajudicial. Necessidade de condenação da ré à suspensão do perfil @jccelular.oficial na rede social Instagram. Dano moral caracterizado. Violação aos direitos de personalidade. Indenização diminuída para R\$ 10.000,00, levando-se em conta a extensão dos danos sofridos, a já efetivada suspensão do perfil fraudulento e a capacidade econômica da ré, bem como observadas as funções punitiva e pedagógica da indenização. Precedentes da Câmara. Ônus de sucumbência integralmente suportados pela ré.  
RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO.  
RECURSO ADESIVO DO AUTOR PREJUDICADO.

Vistos.

Cuida-se de ação indenizatória, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 129/134, condenando a ré à obrigação de suspensão do perfil @jccelular.oficial, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, com correção monetária pela tabela prática deste E. Tribunal, desde a data da sentença, e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, e, por fim, condenando a ré ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como honorários advocatícios de sucumbência fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Apela a ré (fls. 137/152), aduzindo que não pode ser responsabilizada pela suspensão do perfil fraudulento antes de decisão judicial específica para tanto, nos termos do Marco Civil da internet, inexistindo danos morais indenizáveis, já que houve já a efetiva suspensão, ou, alternativamente, devendo-se diminuir o valor indenizatório.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 155/165.

O autor interpôs recurso adesivo (fls. 166/177), pleiteando a majoração do valor da indenização por danos morais fixado na r. sentença, em homenagem às funções da referida indenização, inclusive reprimenda e desestímulo de condutas ilícitas da ré.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 187/200.

### **É O RELATÓRIO.**

O recurso da ré merece parcial provimento e o recurso adesivo do autor resta prejudicado.

São fatos incontroversos entre as partes que fraudadores, a partir do nome do autor, criaram perfil falso (@jccelular.oficial) na rede social Instagram, promovendo venda de aparelhos de telefonia celular inexistentes e gerando inúmeras reclamações em desfavor do autor. Ainda, em âmbito extrajudicial não houve êxito em obter a suspensão do perfil fraudulento junto à ré.

A doutrina e a jurisprudência convergem na ampliação da tutela protetiva do consumidor com fulcro na análise da vulnerabilidade, presunção absoluta e princípio basilar da “mens legis” do Código de Defesa do Consumidor: cuida-se da teoria finalista aprofundada. O autor, pois, se qualifica como consumidor em conformidade com o artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor.

Partindo dessa premissa, a responsabilidade da ré Facebook, como prestadora do serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º daquele *Codex*), ônus da prova a cargo da ré, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Diante da criação e da manutenção da conta fraudulenta por terceiros, cabia ao provedor demonstrar a culpa exclusiva do consumidor, ônus do qual não se desincumbiu a ré. O caso cuida de ação de responsabilidade civil, fundamentada, então, nos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. (...)

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Portanto, deflagrada a existência de conduta ilícita da ré, deve-se não apenas ser condenada à obrigação de suspender o perfil @jccelular.oficial na rede social Instagram, como também há motivos suficientes para que se configure o dano moral em favor do autor (mácula, abalo à sua imagem, ao seu bom nome “no mundo social em que atua”). Logo, de rigor a condenação da ré à reparação extrapatrimonial.

No que tange à fixação do valor da indenização moral, deve-se observar que seu arbitramento levará em conta as funções ressarcitória e punitiva da indenização, assim como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, não podendo o dano moral representar procedimento de enriquecimento para aquele a que se pretende indenizar, como também não pode ser diminuto a ponto de não incentivar o réu no aprimoramento de bons hábitos no volante, evitando a reiteração de condutas indevidas.

A respeito, ensina Rui Stoco que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

(...) para a composição do dano moral exige-se um nexo de coerência. Impõe esse nexo uma correção entre o que se pede e aquilo que se necessita e, ainda, entre o que se necessita e o que se pode efetivamente pagar. É na fixação de valor para efeito de compensação do dano moral que a equidade mostra força, adequada pertinência e transita com maior desenvoltura. (...) Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabeleça os critérios de reparação, impõe-se, obediência ao que podemos chamar de 'binômio do equilíbrio', de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá. Mas também não pode ser tão apequenada, que não sirva de desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido." (Rui Stoco in Tratado de Responsabilidade Civil, Tomo II, 9ª ed., RT, p. 995).

Sopesadas as circunstâncias, a indenização deve ser arbitrada, segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) e, principalmente, levando-se em consideração a enorme e presumida capacidade econômica da ré. Figura-se razoável, pois, o montante indenizatório de R\$ 10.000,00, evitando-se o enriquecimento sem causa do autor (beneficiário, inclusive, da justiça gratuita), e, ao mesmo tempo, prestigiando as funções punitiva e pedagógica da indenização. Saliente-se, ademais, que é fato incontroverso que a ré já cumpriu com sua obrigação de fazer, suspendendo o perfil falso objeto desta demanda.

Nesse sentido, confirmam-se recentes julgados em casos análogos:

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Restabelecimento da conta de usuário, hackeada do aplicativo "Instagram". Relação de consumo. Não comprovada a culpa exclusiva da vítima como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC. Conversão do pedido em perdas e danos. Impossibilidade se, até o momento, não há requerimento dos autores nesse sentido, nem prova inequívoca de que se tornou impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente. Artigo 499 do CPC. Majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Confirmação da tutela de urgência. Manutenção da multa diária fixada em sede de agravo de instrumento. Possibilidade de readequação pelo juiz da causa, na fase de cumprimento de sentença. Artigos 536, § 1º e 537, ambos do. Desprovido o apelo da corre Facebook e parcialmente provido o apelo dos autores. (Ap. 1035421- 93.2021.8.26.0100; Relator(a): Lidia Conceição; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 21/07/2022).

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais Invasão de perfil de rede social (Instagram) por fraudadores para aplicação de golpes nos seguidores da autora - Aplicação da legislação consumerista Responsabilidade objetiva da ré Requerida não se desincumbiu do ônus de comprovar a inviolabilidade e segurança de sua plataforma ou demonstrou culpa exclusiva da autora (art. 6º, VIII, do CDC) Danos materiais evidenciados Danos morais Cabimento Autora perdeu o

acesso a seu perfil na rede social, indevidamente utilizado por criminoso para aplicação de golpes em seguidores da autora - Damnum in re ipsa Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), não comportando modificação Recurso negado. (Ap1130360-65.2021.8.26.0100; Relator(a): Francisco Giaquinto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 10/08/2022).

APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INVASÃO DE PERFIL DE REDE SOCIAL (INSTAGRAM) POR HACKERS. USO DO NOME E IMAGEM DA AUTORA PARA APLICAÇÃO DE GOLPES NOS SEGUIDORES. APLICAÇÃO DO MICROSSISTEMA CONSUMERISTA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CAUSAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADAS. DANO MORAL CARACTERIZADO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO PARA R\$ 10.000,00. - RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000824-23.2021.8.26.0125; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Capivari - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/05/2022; Data de Registro: 30/05/2022).

Assim, o recurso de apelação da autora merece provimento parcial, para reduzir o valor da indenização por danos morais ao valor de R\$ 10.000,00.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, uma vez que a pretensão do recurso adesivo do autor era apenas a majoração do valor da indenização, resta prejudicada sua análise.

Ante o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso de apelação da ré e julga-se prejudicado o recurso adesivo do autor.**

**ALFREDO ATTÍE**  
Relator