



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374154

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1100069-14.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ALLEX SALES FERNANDO e AMANDA DE FIGUEIREDO BARCIA, são apelados FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e CLARO S/A.

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente) E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 17 de março de 2025.

GOMES VARJÃO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1100069-14.2023.8.26.0100

Comarca: **SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 5ª VARA CÍVEL**

Apelantes: **ALLEX SALES FERNANDO e AMANDA DE FIGUEIREDO BÁRCIA**

Apelados: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e CLARO S/A**

MM^(a). Juiz(a) Prolator(a): **Gustavo Coube de Carvalho**

VOTO Nº 45.737

Prestação de serviços. Telefonia e redes sociais. Ação de indenização por danos morais. Coautora Amanda que teve a sua conta no Instagram por terceiros. Invasores que passaram a se utilizar da imagem da coautora para a aplicação de golpes. Portabilidade não autorizada da linha telefônica do coautor Allex (empresário de Amanda), a que estava vinculada a conta hackeada. Sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados contra o corréu Facebook e procedentes aqueles formulados contra a corré Claro. Recurso dos autores. Insurgência quanto ao valor da indenização por danos morais e quanto ao termo inicial dos juros moratórios sobre ele incidentes. Adequada a quantia de R\$ 5.000,00 fixada na origem em favor de cada autor, afigurando-se suficiente para compensar os abalos experimentados e para emprestar caráter preventivo ao instituto, sem, contudo, gerar enriquecimento ilícito. Quantia que, ademais, se alinha ao montante que esta Col. Câmara tem arbitrado em casos símiles. Juros de mora que devem incidir a partir da data do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual, nos termos da Súmula nº

54, do STJ.

Recurso parcialmente provido.

A r. sentença de fls. 658/660, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos formulados contra o corréu Facebook e procedentes os formulados contra a corré Claro S/A, condenando-a a pagar, para cada autor, R\$ 5.000,00 a título de danos morais, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros moratórios, ambos desde o arbitramento. Em razão da sucumbência, condenou a Claro ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios dos patronos dos autores, fixados em 10% sobre o valor da condenação. Outrossim, também em função da sucumbência, condenou os autores a ressarcirem as custas e despesas adiantadas pelo Facebook, bem como a pagarem honorários de R\$ 500,00 aos seus patronos.

Irresignados, apelam os autores (fls. 671/681), argumentando, essencialmente, a insuficiência da verba indenizatória fixada na origem e a necessidade de alteração do termo inicial dos juros moratórios, para que corresponda à data do evento danoso (Súmula nº 54, do STJ). Expõem que, em 24/06/2023, *“Amanda teve a sua conta profissional invadida no Instagram por terceiros de qualificação desconhecida, que passaram a publicar stories com promessas de investimentos realizados por PIX, levando a um prejuízo de mais de 55 mil reais, considerando as notícias dos seguidores que foram vitimizados pelo ato criminoso”*. Explicam que a conta foi invadida *“em razão de uma falha na prestação do serviço de telefonia prestado pela Claro S.A., ora apelada, que permitiu que Allex [empresário de Amanda] fosse vítima do denominado 'golpe da portabilidade, por meio do qual terceiros solicitaram a alteração da*

*operadora” que geria a linha telefônica atrelada à conta de Amanda. Verberam que, a despeito de ter sido retomado, “o perfil permaneceu no poder de terceiro por tempo o bastante [24 horas] para concretizar um prejuízo de mais de 55 mil reais, considerando o alcance da conta e o número de seguidores, a despeito de todas as comunicações realizadas com o Instagram para que o acesso fosse retomado e direcionado à Amanda de forma imediata, o que não ocorreu”. Aduzem que a “conta experimentou perda significativa do número de efetivos e potenciais novos seguidores (cf. fl. 489/490)”. Salientam que a condenação ao pagamento de danos morais também tem cunho pedagógico-desestimulante. Observam que Alex *“foi afetado pelo mau serviço da operadora de telefonia, uma vez que a titularidade da sua linha telefônica foi alterada sem a sua solicitação e consentimento, bem como profissionalmente, diante da falha que permitiu o acesso da conta de uma de suas clientes, além da perda do WhatsApp, também utilizado como fonte de trabalho”*. Asseveram que a invasão da conta de Amanda lhe gerou *“irrefutável e profuso abalo reputacional, porquanto, de uma hora para a outra, o perfil da apelante, que era utilizado profissionalmente, passou a veicular conteúdo enganoso, impróprio, voltado a enganar seguidores, tendo os invasores usurpado a sua identidade para simular a existência de investimentos que sequer existiam”*. Sob tais fundamentos, requerem a reforma da r. sentença, para que a corré Claro seja condenada a pagar R\$ 10.000,00 a Alex e R\$ 55.000,00 a Amanda a título de danos morais, valores que deverão ser acrescidos de juros moratórios desde a data do evento danoso (Súmula nº 54, do STJ), por se tratar de responsabilidade extracontratual.*

A corré Claro apresentou contrarrazões (fls. 693/702).

É o relatório.

De início, cumpre observar que a insurgência dos autores, nesta oportunidade, cinge-se à quantificação dos danos morais e ao termo inicial dos juros moratórios.

No que tange aos danos morais, é válido destacar que o *quantum* indenizatório deve ser suficiente para inibir os requeridos de práticas dessa natureza, capazes de macular a honra e sentimentos alheios, e, de outro lado, não gerar o enriquecimento sem causa do ofendido.

Sobre o tema, CARLOS ROBERTO GONÇALVES dá a seguinte lição: *“em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau da culpa. No caso do dano moral, entretanto, o grau da culpa também é levado em consideração, juntamente com a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima”* (cf. Responsabilidade Civil, 6ª ed., São Paulo, Saraiva, 1995, nº 94.5, pág. 414).

Destarte, tendo em vista as circunstâncias do caso, a natureza do dano e as suas consequências tanto para a autora Amanda quanto para o autor Alex, cuido que a quantia de R\$ 5.000,00 arbitrada em favor de cada um não comporta majoração, afigurando-se suficiente para emprestar caráter preventivo ao instituto e para compensar os abalos experimentados pelos consumidores, sem, contudo, proporcionar-lhes enriquecimento ilícito.

Tal quantia, ainda, reflete o patamar adotado por esta Col. Câmara em casos símiles, nos quais a privação à utilização dos serviços de telefonia perdurou dias:

APELAÇÃO. Prestação de serviços.

Telefonia. Relação de consumo. Ação declaratória de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por danos morais. R. sentença de parcial procedência, com apelo somente do autor. Insurgência voltada à indenização por danos morais. Reclamo que prospera. Portabilidade de linha de telefone móvel não solicitada pelo demandante. Plena aplicação do código consumerista. Danos morais verificados. Quantum indenizatório fixado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como em conformidade com o valor praticado por esta C. Câmara, em R\$5.000,00. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível
1005521-77.2023.8.26.0526; Relator
(a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Salto -
1ª Vara; Data do Julgamento: 22/11/2024;
Data de Registro: 22/11/2024)

APELAÇÃO. Prestação de serviços de telefonia. Obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de procedência parcial da ação. Inconformismo por parte das rés. Desacolhimento. Prestação de serviços de telefonia. Portabilidade da linha da autora realizada pelas rés sem pedido. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC) – ausência de contrato assinado ou gravação telefônica que comprove o pedido de portabilidade – "prints" de telas do sistema interno insuficientes. Regime de responsabilidade civil solidária previsto no diploma consumerista (arts. 7º, parágrafo único; 12, caput; 14, caput, e 25, § 1º, da Lei n. 8.078/90). Danos morais. Autora que, em razão do irregular procedimento de portabilidade, permaneceu ao menos trinta dias sem sua linha telefônica. Indenização cabível. Responsabilidade civil perante o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor que é objetiva. Concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando de mero dissabor ou incômodo. Desnecessidade de comprovação de efetiva ocorrência de prejuízo (*damnum in re ipsa*). Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Montante proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do Cód. Civil). Sentença mantida. **RECURSOS NÃO PROVIDOS.**

(TJSP; Apelação Cível
1004987-48.2023.8.26.0037; Relator
(a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão
Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Araraquara - 4ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 02/09/2024; Data de Registro:
09/09/2024)

Doutra senda, prospera o pedido para que tais quantias (de R\$ 5.000,00 para cada autor) sejam acrescidas de juros moratórios desde a data do evento danoso, isto é, a data em que efetivada a portabilidade indevida. Deveras, é o que preceitua a Súmula nº 54 do STJ: *“Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”*.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, apenas para determinar que, sobre a indenização por danos morais, incidam juros moratórios desde a data do evento danoso (efetivação da portabilidade não solicitada – Súmula nº 54, do STJ).

Com fulcro no art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários devidos pela Claro aos patronos dos autores para 14% sobre o valor da condenação.

Deixo de fixar verba honorária recursal em prol



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos patronos da correção Claro (art. 85, §11, do CPC), uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça (Tema Repetitivo nº 1059 do STJ¹), exige-se que o recurso da parte adversa não seja conhecido integralmente ou não provido.

É meu voto.

Des. GOMES VARJÃO
Relator

¹ A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.