



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**

Secretaria Judiciária  
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado  
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040  
São Paulo/Capital  
Fone (11) 3489-3814

**Registro: 2025.0000375113**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1145780-42.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WERLLA MARNYM SILVA PRATA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

**ANDRADE NETO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2**

**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**

**Apelação Cível n.1145780-42.2023.8.26.0100**

**Apelante:** Werlla Marnym Silva Prata

**Apelado:** Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (“Facebook Brasil”)

**Comarca:** São Paulo – 31ª Vara Cível do Foro Central

**Juíza prolatora:** Gisele Valle Monteiro da Rocha

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INVASÃO DO PERFIL DA AUTORA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM E POSTERIOR IMPOSSIBILIDADE DE ACESSÁ-LA – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA - NÃO DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL À PRÓPRIA AUTORA COMO CAUSA DO OCORRIDO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ – RECONHECIMENTO - DANO MORAL CONFIGURADO – INDENIZAÇÃO ARBITRADA – AÇÃO PROCEDENTE

APELAÇÃO PROVIDA

**VOTO Nº 49795**

Apela a autora contra o teor da sentença que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face da ré Facebook Serviços Online, em razão da invasão e manipulação por terceiro do perfil da autora na rede social *Instagram*, ensejando a aplicação de golpes financeiros contra as pessoas do seu contato. Diante da sucumbência recíproca, condenada as partes igualmente ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários da parte contrária no importe de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a autora e pretende, em resumo, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, sob o argumento



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1145780-42.2023.8.26.0100**

de que seu perfil foi invadido por terceiros para a prática de crimes virtuais, violando sua valoração social, bom nome, marca, credibilidade e reputação, com modificação do seu nome de usuário. Alega que nem mesmo as orientações da plataforma por meio da “Central de Segurança” foram eficazes na recuperação da conta, uma vez que os invasores alteram o e-mail de cadastro, senha de acesso e telefone vinculado. Aponta conduta negligente da ré e falha na prestação dos seus serviços, com violação dos direitos da personalidade. Requer, desse modo, o provimento do recurso, para reformar a sentença quanto ao pedido de indenização por dano moral, com a consequente sucumbência integral da ré.

Recurso recebido e regularmente processado, com contrarrazões.

**É o relatório.**

Respeitado o convencimento do nobre prolator da sentença, a solução relativa ao dano moral deve ser revista.

Incontroverso que a autora teve o seu perfil na rede social *Instagram* invadido por terceiro com o propósito de aplicar golpes financeiros contra as pessoas de seu contato, situação que ocasionou o bloqueio da conta, logrando a requerente restabelecer o acesso após 26 dias.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1145780-42.2023.8.26.0100**

Importa consignar que nem toda invasão de aplicativo terá a mesma solução jurídica. Relevante se faz a análise de cada caso e diferenciar, do ponto de vista legal, quando a clonagem se dá por descuido da vítima, que fornece sua senha ou *QR code* ao falsário, do golpe feito com a clonagem do *chip* do aparelho celular, sendo este muito mais grave, pois o descuido não foi da vítima, mas sim da operadora de telefonia.

Os Tribunais têm entendido que quando há o descuido da vítima, esta acaba assumindo os riscos do prejuízo suportado, sem poder imputar a responsabilidade de indenização à empresa *Facebook*, administradora das redes sociais, ou à operadora de telefonia.

Já nos casos em que há clonagem do *chip*, a operadora de telefonia e o próprio *Facebook*, assumem o dever de indenizar, inclusive pelos danos morais causados ao proprietário da linha e conta de telefone e aplicativos.

No caso, a ré/apelada sequer se prontificou a fornecer qualquer elemento de prova capaz de evidenciar que a fraude se tornou possível, tal como alega, em razão de a própria autora ter agido de modo temerário em relação à preservação dos seus dados de usuário e senha ou mesmo por não ter se utilizado do mecanismo de segurança



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1145780-42.2023.8.26.0100**

denominado “autenticação de dois fatores”, cujo ônus lhe incumbia, a teor da regra do art. 373, II, do CPC.

Nesse panorama, há que prevalecer a responsabilidade objetiva da apelada em razão da falha constatada na prestação dos serviços, não havendo falar em culpa exclusiva da própria vítima ou de terceiro, conforme já tive oportunidade de relatar no acórdão proferido por esta mesma C. 32ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000611-45.2022.8.26.0363.

O dano moral também está perfeitamente caracterizado, o qual decorre da fraude em si.

Indiscutíveis a angústia e a insegurança derivadas do uso indevido de da imagem e nome da autora para concretizar ilícitos, em patamar superior ao dos aborrecimentos e dissabores da vida cotidiana, repercutindo negativamente os acontecimentos perante as pessoas da comunidade com as quais convive, estando, enfim, demonstrada a ocorrência de ofensa injusta à sua dignidade, fato que merece compensação pecuniária.

Com relação ao montante devido, o sistema da apelada identificou a violação e bloqueou a conta, tendo sido o acesso restabelecido em 26 dias e mediante a utilização dos meios de recuperação do perfil colocados à disposição da consumidora, ou seja,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1145780-42.2023.8.26.0100**

sem a necessidade de intervenção judicial, ressaltando-se, ainda, não ter narrado a apelante nenhuma situação excepcional da qual se possa reconhecer abalo emocional de maior impacto em decorrência dos acontecimentos.

Nessa linha, fixo em R\$ 5.000,00 o valor da indenização devida à apelante, o qual considero adequado às circunstâncias do caso, representando quantia justa e proporcional à gravidade do ocorrido e proporcional à reprovabilidade da conduta da ré e ao abalo moral sofrido pela autora.

Sobre referido valor, cuidando-se de ilícito de natureza contratual, deverão incidir juros de mora a partir da data da citação da ré, à razão de 1% ao mês, a teor do que estabelecem os artigos 397, § único, e 405 do Código Civil e artigo 240 do Código de Processo Civil, sendo inaplicáveis ao caso, portanto, o comando do art. 398 do Código Civil e o enunciado da Súmula 54 do STJ.

Já a atualização monetária deve ser computada a partir da data da publicação do acórdão, conforme entendimento sufragado no enunciado da Súmula 362 do STJ (A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento).

Por fim, os ônus sucumbenciais devem ser carreados



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 7**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1145780-42.2023.8.26.0100**

exclusivamente à requerida, uma vez que o acolhimento a menor do montante indenizatório pleiteado a título de danos morais não enseja, na espécie, o reconhecimento da sucumbência recíproca, até porque o montante obrigatoriamente deve ser arbitrado com exclusividade pelo julgador com base em critérios que não podem ser aferidos objetivamente pelo jurisdicionado.

Esse entendimento encontra-se sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, e continua sendo aplicado na vigência do novo Código de Processo Civil, conforme se verifica dos seguintes precedentes:

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO (ART. 1.042 DO NCPC) - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DA RÉ. [...]*  
*2. A verificação do quantitativo em que autor e réu saíram vencedores ou vencidos na demanda, a fim de reformular a distribuição dos ônus de sucumbência, bem como a alteração da sucumbência mínima ou recíproca identificada pela instância ordinária, são inviáveis no âmbito do recurso especial, por demandar o reexame de matéria fática, obstado na via especial, a teor da Súmula 7/STJ. Conforme dispõe a Súmula n. 326 do STJ, "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca. 3. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp 1.012.951/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA,*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 8**  
**32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**  
**Apelação Cível n.1145780-42.2023.8.26.0100**

julgado em 10/4/2018, Dje 16/4/2018).

Isto posto, pelo meu voto, **dou provimento à apelação** para o fim de julgar procedente o pedido de indenização por dano moral, condenando a ré ao pagamento da indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com incidência de correção monetária e juros de mora nos moldes da fundamentação, condenando-a, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais, com fulcro no artigo 85, § 2º, do CPC, estabeleço em 20% sobre o montante da condenação.

**ANDRADE NETO**  
**Relator**