



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: 2025.0000375114

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1129806-28.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUZINETE CAMARGO PEREIRA, 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 em parte 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.1129806-28.2024.8.26.0100

Apelante: Luzinete Camargo Pereira

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Comarca: São Paulo - 27ª Vara Cível do Foro Central

Juíza prolatora: Melissa Bertolucci

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INVASÃO DOS PERFIS DA AUTORA NAS REDES SOCIAIS FACEBOOK E INSTAGRAM – 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 – HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS – TABELA DO CONSELHO SECCIONAL DA OAB QUE CONSTITUI MERA RECOMENDAÇÃO, SEM OBRIGATORIEDADE DE SUA ADOÇÃO.

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA

VOTO Nº 49796

Trata-se de apelação interposta contra sentença que, reputando caracterizada a responsabilidade da ré pela invasão por *hackers* das contas da autora nas redes sociais *Facebook* e *Instagram*, julgou parcialmente procedente a demanda para, confirmando a tutela de urgência anteriormente concedida, determinar o restabelecimento do acesso da autora aos seus perfis, rejeitando, contudo, a pretensão de indenização por danos morais.

A autora insiste no acolhimento do pleito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1129806-28.2024.8.26.0100

indenizatório, sustentando, em síntese, que sofreu grave abalo em sua privacidade e reputação em razão de falha dos serviços prestados pela ré, que não garantiu um ambiente seguro a seus usuários. Busca, ainda, a majoração dos honorários sucumbenciais, com a utilização do critério previsto no § 8º-A do artigo 85 do CPC no arbitramento.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões.

É o relatório.

Respeitado o convencimento da nobre prolatora da sentença, a solução deve ser revista.

Incontroverso que a autora teve suas contas nas redes sociais *Facebook* e *Instagram* invadidas por terceiros com o propósito de aplicar golpes financeiros contra as pessoas de seu contato, situação que ensejou o ajuizamento da presente demanda, tendo a requerente pleiteado em sede de tutela de urgência ordem à ré para que providenciasse o necessário para permitir que ela voltasse a ter acesso a seus perfis em referidas plataformas.

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1129806-28.2024.8.26.0100

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 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1129806-28.2024.8.26.0100

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.

E em assim sendo, de se reputar perfeitamente caracterizado o dano moral na espécie, o qual decorre da fraude em si.

Indiscutíveis a angústia e a insegurança derivadas do uso indevido 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 não foi capaz de bloquear a conta a tempo de evitar sua manipulação pelo fraudador. Porém, ainda que a ferramenta disponibilizada ao usuário não tenha se mostrado eficiente para a recuperação do perfil, cumprida a decisão judicial que determinou a reativação da conta, a requerente deu início ao procedimento de recuperação e obteve êxito (fls. 117/118). Ainda, a apelante não demonstrou nenhuma situação concreta da qual se possa reconhecer



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1129806-28.2024.8.26.0100

abalo emocional de maior impacto em decorrência dos acontecimentos.

Nessa linha, fixo em R\$ 5.000,00 o valor da indenização devida à recorrente, 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.

Destarte, os ônus sucumbenciais devem ser carreados exclusivamente à requerida, fixados os honorários advocatícios em 20% do valor da condenação.

Ressalto, outrossim, que a pretendida fixação dos honorários nos termos do § 8º-A do artigo 85 do CPC não merece guarida, visto que a tabela do Conselho Seccional da OAB constitui mera recomendação, não sendo obrigatória sua adoção, sob pena de se transferir ao órgão de classe tarefa que compete exclusivamente ao juiz, como é o arbitramento dos honorários sucumbenciais.

Nesse sentido:

“Embargos de declaração. 1. Omissão, contradição e erro material. Máculas não reconhecidas. Caráter infringente. Objetivo de modificação do julgado e, não, de esclarecimento. Recurso impróprio para correção de apreciação dos fatos, da prova ou da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 7

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1129806-28.2024.8.26.0100

aplicação do direito. 2. Despropositada, de toda sorte, a pretensão deduzida nos aclaratórios. Art. 85, § 8º-A, do CPC, introduzido pela Lei 14.365/22, não comportando a interpretação pretendida pela embargante, sob pena de se concluir o absurdo, isto é, que o arbitramento equitativo dos honorários, atribuído por lei ao prudente arbítrio do juiz, teria sido entregue a órgão de classe e, além disso, submetido a tabela predeterminada e alheia às circunstâncias do caso concreto. Tal entendimento, a toda evidência, esvaziaria por completo o próprio sentido do arbitramento equitativo, subtraindo do juiz a possibilidade de análise, no caso concreto, dos elementos previstos nos incisos do art. 85, § 2º, do CPC, para efeito de fixação dos honorários. Novo dispositivo, até diante da terminologia ali empregada, conduzindo à exegese de que os valores constantes da tabela editada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil representam meras recomendações para os fins do arbitramento equitativo de que trata o § 8º do aludido art. 85. Recomendações essas que, obviamente, não vinculam o julgador. Rejeitaram os embargos de declaração.” (negrito nosso - ED 1000485-57.2022.8.26.0116, Rel. Desembargador Ricardo Pessoa de Melo Belli, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 10/11/2022).

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento à apelação** para o fim de julgar a ação integralmente procedente, condenando a ré a pagar à autora indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, com incidência de correção monetária desde o arbitramento e juros de mora desde a citação, observando-se que, a partir



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 8
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1129806-28.2024.8.26.0100

da vigência da Lei nº 14.905/2024, o índice de atualização aplicável é o IPCA e os juros legais devem observar a taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária, conforme prescrevem o parágrafo único do artigo 389 e o § 1º do artigo 406, ambos do Código Civil. E, ante a integral procedência da demanda, apenas a ré responderá pelos ônus sucumbenciais, fixados os honorários advocatícios em 20% do valor da condenação.

ANDRADE NETO
Relator