



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000379633

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001197-27.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAMILA INGRID DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), MATHEUS FONTES E ROBERTO MAC CRACKEN.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001197-27.2024.8.26.0100

Apelante: Camila Ingrid dos Santos (Justiça Gratuita)

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: Capital

Voto nº 05.568

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (REDE SOCIAL). AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANO MORAL FUNDADA NA ALEGAÇÃO DE INVASÃO DA CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS, CONDENANDO A RÉ A RESTABELECER O ACESSO DA AUTORA AO SEU PERFIL NO INSTAGRAM, MAS NEGOU A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSO DA AUTORA. PERFIL INVADIDO POR TERCEIROS, QUE O UTILIZARAM PARA APLICAR GOLPES, RESULTANDO EM DANO À IMAGEM E USO INDEVIDO DE DADOS PESSOAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ, CONFORME ART. 14 DO CDC, BASTANDO O NEXO DE CAUSALIDADE PARA CONFIGURAR O DEVER DE INDENIZAR. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO, CONFIGURANDO DANO MORAL, POIS A AUTORA TEVE SUA IMAGEM ASSOCIADA A

GOLPES, AFETANDO SUA HONRA OBJETIVA E CAUSANDO SOFRIMENTO EMOCIONAL. MONTANTE ARBITRADO EM R\$10.000,00, QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE NO CASO ESPECÍFICO, SERVINDO A TÍTULO COMPENSATÓRIO E DE DESESTÍMULO A REITERAÇÃO DA CONDUTA PELA OFENSORA, SEM INCIDIR EM LOCUPLETAMENTO INDEVIDO DA AUTORA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** (fls. 173/181) interposto contra a r. sentença proferida às fls. 169/170 destes autos de ação de obrigação de fazer cumulado com indenização por dano moral, que julgou procedentes em parte os pedidos para condenar a ré na obrigação de fazer consistente em restabelecer o acesso da autora ao seu perfil junto à rede social Instagram, obrigação esta já cumprida, tornando definitiva a liminar e atribuiu a sucumbência recíproca às partes.

Nas **razões do recurso**, a apelante alega que tem cabimento a reparação do dano moral, porque ocorreu desvio produtivo com tentativas frustradas de recuperar a conta.

Salienta a conta “hackeada” foi usada por terceiros para aplicar golpes em seus seguidores, o que resultou em dano à sua imagem, bem como os dados pessoais foram reutilizados de forma indevida.

Discorre que a responsabilidade civil decorre do fortuito interno e da teoria do risco da atividade.

Dessa forma, pugna pelo provimento do recurso, a fim de que seja acolhido o pedido de reparação dos danos morais.

As **contrarrazões** foram oferecidas, nas quais o recorrido requer que não seja dado provimento ao recurso.

Apelo tempestivo e dispensado de recolhimento do preparo, eis que a parte apelante é beneficiária da gratuidade de justiça.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Depreende-se destes autos que a autora, em 27/12/2023, teve sua conta no *Instagram* invadida por criminosos, que utilizaram sua imagem para aplicar golpes em terceiros e tentou recuperar o acesso por via administrativa, mas não obteve êxito. Assim, requereu a liminar para reestabelecimento da conta e a procedência do pedido de obrigação de fazer, além da reparação por dano moral, no montante de R\$10.000,00.

A ré negou a falha da prestação do serviço, atribuindo a culpa à autora por não ter zelado pela segurança da conta e que houve culpa exclusiva de terceiro, o que exclui o dever de indenizar.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, reconhecendo a falha do serviço, mas não condenou a ré ao pagamento de indenização por dano moral, por entender que o fato narrado não superou o mero aborrecimento.

Pois bem. A invasão do perfil em rede social da titular da conta, de fato, configura falha na prestação do serviço da apelada, já que incumbe à apelada manter a segurança nos acessos, bem como prevenir o uso fraudulento por terceiros.

Ademais, diante da relação de consumo mantida entre as partes, a responsabilidade da apelada pelos serviços prestados é de natureza objetiva, à luz do art. 14 do CDC, o que significa que basta a existência do nexo de causalidade entre a conduta da fornecedora e os danos suportados pela apelante, para que seja reconhecido o dever reparação do dano moral.

No caso, não é possível reconhecer que houve mero aborrecimento da apelante, pois seu perfil na rede “Instagram” foi invadido por terceiros para a prática de golpes.

Além disso, cumpre observar que a apelante se viu impedida de acessar sua conta, apesar de ter solicitado administrativamente à apelada, obtendo tão somente a recuperação do perfil “hackeado” em juízo, o que decerto também se enquadra na teoria do desvio produtivo, uma vez que a apelante desperdiçou tempo tentando resolver falhas que são de responsabilidade da fornecedora.

Não é só isso. É incontroverso que a conta da recorrente possuía mais de 11 mil seguidores, o que permite reconhecer que houve abalo à imagem e credibilidade quando o perfil passou a divulgar golpes como se dela se tratasse.

Portanto, é inegável que a apelante experimentou angústia, descrença, aflição e instabilidade emocional diante da falha na prestação do serviço da apelada, eis que o perfil social perante seus seguidores ficou agregado à prática de golpes financeiros. Aliás, é fato notório que, atualmente, há significativa influência nos meios sociais das contas com maiores números de usuários no cenário público e a vinculação de imagem à golpistas repercute na honra objetiva da titular da página

social.

Nesse contexto, a apelada deve ser compelida a compensar a apelante dos prejuízos morais aos quais faz jus, na medida em que se viu diante de lamentável situação e padecido de sofrimento inquestionável, cabendo, no ensejo, a fim de que não parem dúvidas, definir o que seria exatamente dano moral.

Tal classe de dano, segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, consiste em *“lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico”* (apud *“Direito Civil”*, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, *“o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.' (Traité de 1ª Responsabilité Civile, volume 02, número 525)”* (in *“Responsabilidade Civil”*, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

Novamente nos valendo de escólio do Professor Caio Mário da Silva Pereira, deve ser observado que *“na ausência de um padrão ou de uma contraprestação, que dê o correspondente da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização”* (Responsabilidade Civil, 2a ed., Forense, p. 338).

Vale assinalar, também, que deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Portanto, na hipótese em comento, para o devido atendimento aos critérios da moderação, razoabilidade e equidade, bem como para coibir a reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém, sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima, se faz mister fixar o “quantum” indenitário no valor pretendido de R\$10.000,00, levando-se em conta a capacidade econômica da apelada.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal:

“Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c.c pedido de antecipação dos efeitos da tutela e preceito cominatório. Sentença de procedência. Ré condenada a restabelecer a conta da autora ao "status quo" anterior à invasão por terceiros, sob pena de multa diária, bem como ao pagamento de compensação por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00. Inconformismo. Autora que teve sua conta na rede social Instagram invadida por terceiros em razão de falha da segurança da plataforma. Responsabilidade objetiva da ré pelos danos causados. Autora que ficou cerca de 128 dias sem acesso a sua conta. Dano moral configurado. "Quantum" indenizatório mantido. Astreintes fixadas para cumprimento da obrigação. Ré que disponibilizou à autora a recuperação de sua conta mediante a indicação de um endereço de e-mail seguro, de acordo com as diretrizes da plataforma. Autora que pretendia a recuperação da conta

por intermédio de e-mail considerado inseguro pela plataforma. Necessidade de cooperação da autora para o resultado pretendido. Conta recuperada. Astreintes afastadas. Sentença parcialmente reformada, apenas em relação às astreintes. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1106061-87.2022.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/05/2023; Data de Registro: 02/05/2023) (g.n.).

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória. Invasão da conta do autor, na rede social Instagram, por terceiros. Sentença de procedência. Inconformismo da empresa ré. Alegação de sentença extra petita. Acolhimento. Julgador deve ficar restrito ao pedido formulado pelas partes, por aplicação do princípio da congruência ou adstrição (art. 492 do CPC). Sentença que, ademais, condenou a ré a restaurar todo o conteúdo existente em momento anterior à invasão do perfil do autor, pedido não realizado na inicial, sendo extra petita neste ponto. Invasão incontroversa. Ausência de qualquer prova de que o autor tenha contribuído para o fato alegado. Falha na prestação de serviço. Danos morais configurados. Autor que teve a sua honra objetiva abalada. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir o autor sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1165508-69.2023.8.26.0100; Relator (a): Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro

Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento:
02/04/2025; Data de Registro: 02/04/2025) (g.n.).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA DA AUTORA EM REDE SOCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. RECURSO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Os danos morais restaram configurados em razão da utilização da conta pessoal da autora por terceiro de má-fé, que aplicou golpes, afetando sua honra e imagem. 2. A fixação da indenização deve ser feita de modo a permitir uma compensação razoável à vítima, guardar relação com o grau da culpa e influenciar no ânimo do ofensor, de modo a não repetir a conduta, reconhecendo-se, no caso, adequado o montante de R\$ 10.000,00. 3. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora devem ser contados a partir da citação (artigo 405 do Código Civil; artigo 240 do CPC). 4. Como a ré deu causa ao ajuizamento da presente demanda, pelo princípio da causalidade, e diante do entendimento quanto ao caráter genérico do pedido de indenização, sobretudo por dano moral, dada a liberdade de sua fixação conferida ao juiz, impõe-se atribuir apenas à demandada a responsabilidade pelo pagamento integral das verbas de sucumbência, a teor da Súmula 326 do STJ, que continua aplicável e incide na hipótese. 5. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos.” (TJSP; Apelação Cível

*1036238-38.2023.8.26.0602; Relator (a): Antonio Rigolin;
Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Sorocaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025;
Data de Registro: 31/03/2025) (g.n.).*

“Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Apropriação da conta da autora por terceiros, com aplicação de golpes contra seus seguidores. Causa de pedir oriunda da demora na recuperação e não da "invasão" em si. Manifesta falha na prestação de serviço e de segurança. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização mantida no patamar estabelecido, visto que adequado aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Ônus sucumbenciais devidos pela ré, que decaiu integralmente. Princípio da Causalidade que cede ao da Sucumbência. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1028174-36.2023.8.26.0506; Relator (a): Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025) (g.n.).

De rigor, portanto, acolher a pretensão indenizatória da apelante, razão pela qual impõe-se a condenação da apelada ao pagamento de indenização por dano moral, no montante de R\$10.000,00, atualizado do arbitramento (S. 362 do C.STJ) e de acordo com a Tabela Prática deste Tribunal, além da incidência dos juros legais contados da citação, na forma do art. 406 do C.C.

Finalmente, resta invertida a sucumbência a cargo da apelada e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o montante condenatório, na forma do art. 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, nos termos supra ressaltados.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator