



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388977

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1115324-75.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADELIA VIEIRA BECKER, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1115324-75.2024.8.26.0100

Apelante(s): Adelia Vieira Becker

Apelado(a): Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Comarca de São Paulo – 16ª Vara Cível Central

Juiz(a) de Direito: Paulo Bernardi Baccarat

Voto nº 39458

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora.

Conta/perfil da autora no Facebook invadida por fraudadores. Danos morais evidenciados. Quantum indenizatório majorado. Honorários de sucumbência fixados em 15% do valor da condenação.

Apelação parcialmente provida

A r. sentença proferida às fls. 141/143 destes autos de ação obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais, movida por **ADELIA VIEIRA BECKER**, em relação a **FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA**, julgou parcialmente procedente o pedido para confirmar a tutela concedida antecipadamente e determinar a devolução da conta “Tuca Becker” e condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, corrigidos monetariamente pelo IPCA, a partir da prolação da sentença, e acrescido de juros de mora nos termos do art. 406, CC, desde a citação. Pela sucumbência, condenou ainda a ré no pagamento das custas e de honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Apelou a autora (f. 146/154). Pugnou pela majoração da

verba indenizatória para R\$10.000,00, sustentando que o valor fixado na sentença não é suficiente para compensar o dano moral que sofreu em razão da conduta negligente da ré que tornou impossível a recuperação administrativa da sua conta e levou à enorme perda do tempo útil na tentativa de solucionar a questão. Alegou também que os honorários de sucumbência devem ser majorados para o mínimo de R\$2.000,00 ou, subsidiariamente, para 20% do valor da condenação, prevalecendo o que for maior.

A apelação, preparada (fls. 155/156), foi contra-arrazoada (f. 160/173).

É o relatório.

A sentença foi disponibilizada no DJE em 29/11/2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (f. 145); a apelação, protocolada em 09/12/2024, é tempestiva.

Nesta ação, a autora alegou que: (a) é titular de uma conta na rede social Facebook denominada “Tuca Becker”; (b) teve sua conta invadida por terceiros, que a utilizaram com o objetivo de aplicar golpes; (c) não conseguiu recuperar seu perfil, mesmo após realizar os procedimentos indicados pela ré; (c) a ré não possui canal de atendimento para a solução efetiva do problema; (d) há danos morais pelo uso indevido de seus dados, por ser privada do uso da rede social e dispendar grande parcela de tempo útil na tentativa de resolver a situação.

Postulou em sede de tutela de urgência que seja determinado à ré o imediato bloqueio de acesso à conta por terceiros, bem como a recuperação do controle do perfil, indicando a tanto e-mail para recuperação da conta. Ao final, pleiteou a confirmação da tutela de urgência e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Foi concedida a tutela de urgência pleiteada (f. 53/55).

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a ré a restabelecer o acesso à conta da autora e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00.

Apelou somente a autora buscando a majoração da verba indenizatória de dano moral e da verba honorária sucumbencial.

A utilização de contas de redes sociais hackeada para a prática de golpes pelos fraudadores dá ensejo a danos morais indenizáveis, pois os transtornos e a angústia sofridos pela vítima ultrapassam os meros aborrecimentos do cotidiano.

Nesse sentido, menciono precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram e Whatsapp. Contas hackeadas e perfil invadido. Fortuito interno. Legitimidade passiva do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens. Precedentes. Multa diária fixada para a obrigação de recuperar o acesso da consumidora à sua conta no Instagram. E-mail desde sempre informado. Réu que não demonstrou estar esse endereço eletrônico atrelado a essas contas e/ou a impossibilidade técnica de usá-lo. Astreintes são contadas em dias corridos, por tratar de prazo de direito material e não existir no caso razão para sua suspensão, haja vista a possibilidade, no mundo digital, de cumprimento da tutela cominatória em finais de semana e/ou feriados. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança e da mínima segurança esperada. Invasor que aplicava golpes em nome da autora. Indenização majorada para R\$ 8.000,00. Correção monetária a partir de quando o quantum reparador foi primeiramente definido. Súm. 362 do STJ. Mera adequação numérica do decreto condenatório nesta instância. Astreintes que, após consolidadas, representam mera dívida de valor. Recurso do réu desprovido, provido em parte o da autora, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1059123-34.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023)

Ação de indenização por danos morais. Falha na prestação dos serviços reconhecida. Sistema que se mostrou falho na medida em que permitiu que a conta da autora no Instagram permanecesse em poder

dos invasores mesmo após a autora ter adotado os procedimentos para recuperação e desativação. Ocorrência que permitiu que o fraudador continuasse a veicular publicações se passando pela autora e se comunicasse com seus seguidores, divulgasse fotos íntimas e a chantageasse, bem como praticasse golpes contra terceiros. Danos morais configurados. Indenização reduzida, contudo. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004771-39.2022.8.26.0032; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2023).

O quantum indenizatório fixado na r. sentença em R\$5.000,00 merece majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que se mostra mais adequado para compensar os danos morais sofridos pela vítima da fraude, com correção monetária desde este julgamento e juros de mora a partir da citação, observados os índices constantes da r. sentença, que estão de acordo com o disposto na Lei 14.905/24.

Menciono, a propósito, precedentes desta C. Câmara fixando esse valor à indenização por danos morais em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TUTELA ANTECIPADA ANTECEDENTE, C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Invasão de conta em rede social por terceiro que passou a utilizar do perfil do autor e aplicar golpes. Falha do réu quanto ao dever de segurança. Responsabilidade objetiva à luz do CDC. Defeito na prestação do serviço (art. 14, § 1º, do CDC). Excludente de responsabilidade não demonstrada. Obrigação de restabelecimento da conta. Danos morais devidos. Quantificação. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Manutenção em R\$ 10.000,00. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados para 15% sobre a condenação. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1025755-34.2022.8.26.0100; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2022).

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo do réu. Conta/perfil da autora no Instagram invadida por fraudadores. Falha na segurança dos serviços oferecidos. Réu que não atuou com agilidade quanto às medidas necessárias para o restabelecimento da conta. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art.

14 do CDC. Danos morais evidenciados e mantidos em R\$ 10.000,00. Sucumbência que deve ser custeada pelo réu. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1107844-17.2022.8.26.0100; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2023).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo do réu. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Dano moral configurado, vez que o invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer produtos inexistentes aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes. A responsabilidade do réu ficou evidente, vez que mesmo informado sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta ou ao menos para o seu bloqueio. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Valor mantido, por condizer com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa da autora, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Sentença mantida. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1070702-76.2022.8.26.0100; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2023).

Considerando a majoração da indenização por danos morais para R\$10.000,00, afigura-se razoável para remunerar o trabalho do patrono da autora nestes autos a fixação dos honorários advocatícios em 15% do valor da condenação, atualizado e acrescido de juros de mora na forma que constou da r. sentença.

Por tais motivos, dá-se parcial provimento ao recurso.

Moraes Pucci

Relator