



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391031

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1186525-30.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BRIGIDA PRISCILLA FAGUNDES FERREIRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 37476

APELAÇÃO Nº: 1186525-30.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE: BRIGIDA PRISCILLA FAGUNDES FERREIRA

APDO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA DO INSTAGRAM POR TERCEIROS.

Autora pretende o restabelecimento do acesso à sua conta na rede social Instagram, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua conta em rede social por terceiros. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora visando majoração da indenização a título de danos morais. Falha na prestação de serviços pela requerida. Relação jurídica analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Alegação de culpa exclusiva do consumidor que não é corroborada por qualquer elemento dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não comprovados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade da ré configurada. Danos morais. Conduta desidiosa da ré que ensejou na invasão da conta pessoal da autora e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem da requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima. Danos morais devidos em valor aquém ao postulado. Quantum ora fixado em patamar adequado ao caso. Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de “*ação de obrigação de fazer c/c tutela antecipada*” (sic), ajuizada por BRIGIDA PRISCILLA FAGUNDES FERREIRA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO

BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 144/156, disponibilizada no DJe de 07/02/2025 (fls. 160), julgou parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos:

“Dispositivo

Ante o exposto, julgo procedentes os pedidos da parte autora, extinguindo o processo com resolução de mérito, fazendo-o com fundamento no art. 487, I, do CPC, para:

- condenar a parte requerida a restabelecer o acesso da parte autora ao seu perfil de rede social.*
- condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00.*

Tutela provisória

Mantenho a tutela provisória anteriormente deferida.

Consectários

Sobre os valores da condenação devem incidir:

- correção monetária, com termo inicial na data deste arbitramento, aplicando-se os índices que constam na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo;*
- juros de mora, com termo inicial na citação, aplicando-se o percentual de 1% ao mês (art. 406, CC; art. 161, § 1.º, CTN) a partir da entrada em vigor do Código Civil e de 0,5% (art. 1.062, CC/1916) ao mês para períodos anteriores.*

Sucumbência

Em razão de sua sucumbência, condeno a parte requerida a pagar:

- as custas e as despesas processuais, reembolsando-se eventuais dispêndios antecipados pela parte contrária (art. 82, caput e § 2.º, CPC), observados a Lei n.º 11.608/2003, as regulamentações do Tribunal de Justiça de São Paulo quanto à sua atualização monetária, e o art. 1.098, caput, das NSCGJ (“os processos findos não poderão ser arquivados sem que o escrivão judicial certifique nos autos estar integralmente paga a taxa judiciária com a respectiva vinculação da guia, os honorários devidos aos órgãos públicos ou entidades conveniadas, a multa prevista no §2º, do art. 77, do Código de Processo Civil e as contribuições, ou sem que*

faça extrair certidão em que sejam especificadas essas parcelas para fins de inscrição da dívida ativa");

- os honorários advocatícios sucumbenciais dos procuradores da parte contrária (art. 85, caput, CPC), os quais, considerando-se os critérios do art. 85, § 2.º, I a IV, CPC, fixo, por equidade, em R\$ 1.000,00, observado, no mais, conforme Enunciado n.º 14 da Corregedoria-Geral do Tribunal de Justiça de São Paulo, que "para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, em conformidade com o art. 85, § 8º-A do CPC, os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil consubstanciam mero referencial, despido de caráter vinculativo", (...)."

Inconformada, apela a autora (fls. 161/180).

Alega que "Face à extensa jurisprudência coletada, fica evidente que o E. TJSP tem o entendimento de que esse tipo de situação gera sim danos morais e ultrapassa o mero dissabor, tendo arbitrado danos morais em quantias como a sugerida." (fls. 179).

Pretende que "seja reformada a r. sentença para majoração do quantum indenizatório para o valor sugerido de R\$10.000,00 (dez mil reais), em consonância com a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo" (fls. 179).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 181/182).

Contrarrazões pelo réu (fls. 199/210).

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando o restabelecimento do acesso à sua conta na rede social *Instagram*, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais

decorrentes da invasão de sua rede social por terceiros, com aplicação de golpes financeiros em desfavor de seus seguidores, amigos e familiares.

Ressalta-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidora final, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu art. 14º, a responsabilidade objetiva da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a requerida da responsabilidade civil pelos danos causados à autora, mormente ante sua inércia em comprovar que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

Ademais, destarte a ré alegar a culpa exclusiva do consumidor, que supostamente teria compartilhado sua senha de acesso, em momento algum colacionou qualquer elemento concreto para corroborar suas alegações, se tratando de argumentação demasiadamente genérica para comportar acolhida.

Portanto, ausente a comprovação dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral, reputa-se correto o reconhecimento da responsabilidade da requerida nos eventos narrados.

Em relação aos danos morais, entende-se que a indenização é devida.

Isto porque, em razão da adoção de protocolos falhos de segurança, a autora teve sua conta pessoal invadida e

utilizada para a aplicação de golpes financeiros (fls. 27/41), afetando diretamente sua imagem perante amigos, conhecidos e familiares.

Tem-se, portanto, que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima, a ponto de justificar a indenização pretendida.

Portanto, a indenização moral é medida que se impõe.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a quantia deve ser majorada para R\$ 5.000,00, montante que se mostra adequado, levando-se em conta: a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica do causador do dano; e d) as condições pessoais do ofendido (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado Antônio Jeová Santos, "*não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade*" (ob. cit., pág. 199).

Com base nesses critérios, o valor de R\$ 5.000,00 se mostra adequado e proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento ilícito por parte da requerente. O valor pretendido de R\$10.000,00 não se

justifica e supera o critério que vem sendo adotado por este Tribunal.

O sofrimento não pode se converter em móvel de "*lucro capiendo*", nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso apenas para majorar a indenização pelos danos morais para R\$ 5.000,00.

Embora o presente apelo tenha sido interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Deixa-se de majorar os honorários advocatícios nos termos do art. 85, § 11, do CPC, ante a tese fixada nos REspS 1865553/PR, 1865223/SC e 1864633/RS (tema 1059): "*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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.

MARY GRÜN

Relatora