



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: 2025.0000392653

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010894-07.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante LUANA DUARTE CHAVES (JUSTIÇA GRATUITA), 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) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 24 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.1010894-07.2024.8.26.0348

Apelante: Luana Duarte Chaves (Justiça Gratuita)

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: Mauá – 5ª Vara Cível

Juiz prolator: Rodrigo Soares

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INVASÃO DO PERFIL DA AUTORA NA REDE SOCIAL 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 EM R\$ 5.000,00 – AÇÃO PROCEDENTE – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

RECURSO PROVIDO.

VOTO Nº 49845

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a restabelecer o acesso da autora. Com a sucumbência recíproca, as custas e despesas devem ser rateadas entre as partes, cabendo ainda a cada uma o pagamento dos honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00, devido pela ré, e 12% sobre o valor dos danos morais devido pela autora, observada a gratuidade concedida.

A autora apela e alega que é devida a indenização por dano moral. Aduz que teve sua conta invadida por terceiros que a utilizaram para a prática de crimes. Observa que tentou de todas as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1010894-07.2024.8.26.0348

maneiras recuperar sua conta. Entende que a apelada falhou no dever de fiscalizar e garantir a segurança da plataforma.

Recurso recebido e regularmente processado, com contrarrazões.

É o relatório.

O recurso merece provimento.

É incontroverso que a autora teve seu perfil no Instagram invadido por terceiros com o propósito de aplicar golpes financeiros contra as pessoas de seu contato, situação que ensejou o ajuizamento da presente demanda, já que não obteve êxito em solucionar a questão de forma administrativa.

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 ocorre por descuido da vítima, que fornece sua senha ou QR code ao falsário, do golpe feito com a clonagem do chip do aparelho celular, 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1010894-07.2024.8.26.0348

descuido da vítima, esta acaba por assumir 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 autora/apelante comprovou que tanto o perfil social quanto seu aplicativo de WhatsApp foram invadidos, e a ré/apelada sequer se prontificou a fornecer qualquer elemento de prova capaz de evidenciar que a fraude seria impossível sem a participação da apelante, tal como alegou, cujo ônus lhe incumbia, a teor da regra do art. 373, II, do CPC.

Aliás, também não recorreu da sentença, que atribuiu a invasão a uma falha na prestação dos serviços da plataforma Instagram e do aplicativo WhatsApp, de modo que, respeitada a decisão do magistrado de piso, também é possível reputar perfeitamente caracterizado o dano moral na espécie, o qual decorre da própria fraude em si.

São indiscutíveis a angústia e a insegurança



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1010894-07.2024.8.26.0348

derivadas do uso indevido da imagem e nome da autora para concretizar ilícitos, em patamar superior ao dos aborrecimentos e dissabores da vida cotidiana, com repercussão negativa dos acontecimentos perante as pessoas da comunidade com as quais convive, o que demonstra a ocorrência de ofensa injusta à sua dignidade, fato que merece compensação pecuniária.

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

Sobre referido valor, por se tratar de ilícito de natureza contratual, deverão incidir juros de mora a partir da data da citação da ré, à razão de 1% ao mês, conforme estabelecem os artigos 397, parágrafo único, e 405 do Código Civil e o artigo 240 do Código de Processo Civil, além de correção monetária devida desde a publicação deste acórdão.

Imperioso consignar que, a partir 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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1010894-07.2024.8.26.0348

Por fim, os ônus sucumbenciais devem ser atribuídos 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 7
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1010894-07.2024.8.26.0348

implica sucumbência recíproca. 3. Agravo interno desprovido.” (AgInt no AREsp 1.012.951/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 10/4/2018, Dje 16/4/2018).

Isto posto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso** para, mantida a sentença no tocante à obrigação de fazer, condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com incidência de correção monetária e juros de mora nos moldes da fundamentação. Ante a procedência dos pedidos formulados na exordial, condeno a ré ao pagamento da integralidade das custas, despesas e honorários que, com fulcro no artigo 85, § 2º, do CPC, estabeleço em 20% sobre o montante atualizado da condenação por danos morais, além dos R\$ 1.000,00 fixados na sentença de primeiro grau, no tocante ao acolhimento da pretensão relativa à obrigação de fazer.

ANDRADE NETO
Relator