



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395042

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1100676-90.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GÉSSICA NOGUEIRA DA COSTA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 43943.

Apelação nº 1100676-90.2024.8.26.0100.

Comarca: São Paulo.

Apelante: Géssica Nogueira da Costa.

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz prolator da sentença: Luiz Gustavo Esteves.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que teve sua rede social mantida no Instagram invadida, com a realização de anúncios falsos de venda de móveis e eletrodomésticos. Sentença de procedência.

Insurgência exclusiva da autora quanto aos danos morais arbitrados, com o intuito de vê-los majorados. Inexistência de elementos capazes de justificar a majoração pretendida. Anúncios fraudulentos que não causaram prejuízo concreto aos seguidores do perfil. Indenização fixada, nesse contexto, que não comporta majoração. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos morais, julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 159/166, cujo relatório se adota, para o fim de (i) condenar o réu a restabelecer o perfil da autora junto à rede social, tornando definitiva a tutela deferida e (ii) condenar o réu a pagar a autora indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, com correção monetária a partir da data de publicação da sentença, acrescida de juros de mora desde a citação. Sucumbente, o réu foi condenado ao pagamento das custas judiciais e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, apela **a autora**, sustentando, em síntese, que o valor atribuído a título de indenização por danos morais é insuficiente para reparar o abalo moral decorrente dos fatos descritos na inicial; que sofreu grave violação, considerando o uso indevido de sua imagem, além dos prejuízos causados à sua reputação, pelo uso indevido da conta, por ela utilizada como principal fonte de captação de potenciais clientes; que houve falha na prestação de serviços do réu, que não forneceu segurança suficiente na plataforma; e que o valor da indenização deve levar em conta o poder econômico das partes e a necessidade de se evitar que a conduta ilícita se repita (fls. 177/182).

Houve resposta (fls. 190/205).

É o que importa ser relatado.

O apelo não é de ser provido.

Narra a petição inicial que a autora é titular de perfil na rede social Instagram e que teve a sua conta invadida por terceiros para a prática de golpes. Alega que tentou contato com o réu para recuperar o controle da sua conta, sem sucesso. Em decorrência de tais fatos, sofreu prejuízos à sua intimidade e imagem, configurando danos morais indenizáveis. Por esse motivo, ajuizou a presente ação requerendo a condenação do réu na obrigação de recuperar a sua conta, bem como no pagamento de indenização por danos morais em importe não inferior ao valor de R\$10.000,00.

Às fls. 85/86 foi concedida a tutela de urgência para determinar que o réu, no prazo de 10 dias, reestabelecesse o acesso da autora ao seu perfil, sob pena de multa diária fixada em R\$100,00, até o limite de R\$1.000,00.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao fim, os pedidos foram julgados procedentes, nos termos mencionados, motivando a interposição do recurso.

E, em que pesem as razões apresentadas, a respeitável sentença não comporta reforma.

No caso, a falha na prestação de serviços do réu, em razão da invasão da conta da autora, restou incontroversa, sendo que nesta fase recursal a insurgência é exclusiva da autora e limitada à pretensão de majoração dos danos morais arbitrados.

E, quanto aos **danos morais**, embora sua caracterização tenha sido reconhecida em sentença, não se vislumbra razão para majoração da verba já arbitrada.

Com efeito, os *prints* de fls. 33/51 indicam que as tentativas de fraude foram realizadas por meio da divulgação de venda de móveis e eletrodomésticos usados nos *stories* do aplicativo Instagram.

Na hipótese, entretanto, observa-se que não há comprovação de que as negociações entre os fraudadores e os seguidores da autora foram concluídas, de modo que não é possível afirmar que a aplicação de golpe na rede social tenha se consumado.

E, ainda que a autora afirme que utiliza a conta para fins profissionais de revenda de produtos cosméticos, tampouco restou demonstrado que havia presença digital consolidada, com significativo número de seguidores, e que teve sua honra abalada a ponto de justificar a majoração pretendida.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cumprе ressaltar que, com relação ao seu valor, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – a primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuе o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa do réu e os danos causados ao autor, **o valor da indenização por dano moral fixado em R\$5.000,00 não comporta majoração**, por ser quantia razoável e suficiente para repreender o réu, de modo que não venha reiterar condutas indevidas e ilícitas, e que compensa a autora pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ela locupletamento sem causa.

O valor da indenização por danos morais arbitrado, outrossim, não destoa dos precedentes desta Colenda Corte:

Apelação cível. Ação de indenização por danos morais. Invasão de conta no Instagram. Sentença de procedência. Recursos de ambas as partes. Preliminares inexistentes. Mérito. Relação de consumo caracterizada. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014). Falha na segurança do serviço configurada. Alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não comprovada. Dano moral in re ipsa.

*Transtorno que ultrapassa o mero aborrecimento. Violação a direitos da personalidade. **Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00. Observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Manutenção.** Teoria do risco da atividade e do risco-proveito aplicáveis ao caso. Honorários advocatícios. Percentual de 15% sobre o valor da condenação. Adequação. Majoração em sede recursal. Aplicação do art. 85, §11, do CPC. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1013073-57.2023.8.26.0344; Rel. Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho; 8ª Câmara de Direito Privado; j. 11/04/2025) (realces não originais)*

*Prestação de serviços. Invasão de conta da autora na rede social Instagram. Demora excessiva para restabelecimento do acesso pela usuária. Falha na prestação do serviço caracterizada. Sentença de parcial procedência. **Condenação da ré a restabelecer o acesso da autora à sua conta pessoal e a indenizar a usuária por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, montante inferior ao requerido na petição inicial. Insurgência recursal tão somente da autora. Majoração da indenização por danos morais descabida. Valor da condenação que se tem por adequado.** Sentença de parcial procedência integralmente confirmada. Apelação da autora desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1053267-19.2022.8.26.0576; Rel. Fabio Tabosa; 29ª Câmara de Direito Privado; j. 09/04/2025) (realces não originais)*

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. PEDIDO INDENIZATÓRIO E DE TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame Ação de obrigação de fazer c.c. pedido indenizatório e de

*tutela de urgência ajuizada contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. A autora teve sua conta no Instagram invadida por hacker, que alterou dados de acesso e publicou falsas ofertas de investimentos. A sentença de primeiro grau deferiu a tutela antecipada e condenou a ré ao pagamento de indenização em R\$ 10.000,00 por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da ré pela invasão da conta da autora e (ii) avaliar a adequação do valor fixado a título de danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade da ré é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na prestação de serviços que resultou na invasão da conta. **4. O valor dos danos morais foi reduzido de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.** 5. Observação que se impõe em relação aos consectários legais, a fim de que sejam consideradas as alterações dadas pela Lei n.º 14.905/2024, em conformidade com o art. 406, §1º, do CC. IV. Dispositivo e Tese 6. Sentença parcialmente reformada para reduzir o valor dos danos morais e ajustar os honorários advocatícios, com observação em relação aos consectários legais. 7. Recurso parcialmente provido, com observação. (TJSP; **Apelação Cível 1006930-71.2024.8.26.0100; Rel. João Antunes; 25ª Câmara de Direito Privado; j. 03/04/2025)** (realces não originais)*

*Consumidor. Prestação de serviço. Instagram. Invasão da conta da Autora, com postagens visando a obtenção de vantagem indevida das pessoas relacionadas na lista de contatos. Falha na prestação do serviço incontroversa. **Dano moral configurado. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00.** Recurso provido. (TJSP; **Apelação Cível 1029046-38.2022.8.26.0554; Rel. Pedro***



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Baccarat; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 11/09/2023)
(realces não originais)

Destarte, por ter dado adequada solução à causa, a respeitável sentença recorrida merece ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator