



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000400418**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006119-38.2024.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LOURDES CRUZ PORTO DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E WALTER EXNER.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

**LIDIA CONCEIÇÃO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1006119-38.2024.8.26.0189**

**Comarca: Fernandópolis — 2ª Vara Cível**

**Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

**Apelada: Lourdes Cruz Porto de Sousa**

**Juiz: Heitor Katsumi Miura**

Voto nº 36804

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização. Usuária do “Instagram” que teve sua conta/perfil hackeada. Sentença de procedência.

RELAÇÃO DE CONSUMO. Não comprovadas a regularidade do serviço prestado, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC.

DANO MORAL CONFIGURADO. Hipótese revelada nos autos que extrapola os meros transtornos ou aborrecimentos do cotidiano. Conta da autora usada por fraudadores para ludibriar seus seguidores. Abalo da imagem e da reputação da autora. Inequívoco descaso com a situação da consumidora. Mantido o “quantum” indenizatório arbitrado (R\$ 5.000,00). Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Sentença mantida. Recurso não provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 90/93 — integrada pela r. decisão de fls.110/11, que rejeitou os embargos de declaração de fls.96/99 — que, em “Ação de obrigação de fazer c.c. indenização” ajuizada por Lourdes Cruz Porto de Sousa em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., julgou procedente a demanda, *“para o fim de: a) CONDENAR*

*a Ré ao pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de R\$5.000,00, acrescidos de correção monetária, nos termos da Tabela Prática do TJSP, desde a data desta sentença, e juros de mora de 1% ao mês, desde a data do evento danoso; b) CONDENAR a Ré à devolução do perfil da parte Autora: lurdes\_.portoo, no prazo de 15 dias.*

*Condeno a Ré ao pagamento de custas processuais e honorários à advogada da Autora, arbitrados em 10% do valor da condenação atualizado, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil (CPC), considerando-se que na Ação de Indenização por Dano Moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ).” (idem).*

Inconformada, apela a ré (fls. 114/140). Sustenta, em síntese, que a responsabilidade pela segurança da conta é de cada usuário. Nesse aspecto, destaca que não há provas ou evidências relacionadas à falha na prestação do serviço, de modo que o fato ocorrera por culpa exclusiva da usuária, que não adotou os padrões mínimos de segurança exigidos para proteção da conta e de suas informações pessoais. Em todo caso, assevera que fornece as ferramentas necessárias ao usuário para o fim de restabelecimento de contas em diversas situações, dentre as quais, a perda do acesso para um terceiro.

Afirma que o evento narrado pela parte adversa é insuscetível para gerar abalo moral

indenizável. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor da indenização por danos morais, bem como pela inversão dos ônus sucumbenciais.

Aduz da necessidade de indicação de endereço de e-mail seguro que não esteja ou tenha sido vinculado a conta no serviço Instagram para verificar eventual possibilidade de iniciar o procedimento de recuperação.

Pretende, ainda, que seja afastada a multa por descumprimento da obrigação imposta na r. sentença, ou, subsidiariamente, a sua redução.

Recurso tempestivo (fl.113), preparado (fls. 141/142) e respondido (fls.146/152).

É o relatório.

Narra a autora que sua conta no *Instagram* fora hackeada e, a partir de então, acessada pelos falsários para aplicação de golpes financeiros em seus seguidores. Ciente desses fatos, a ré não respaldou a reclamação formulada pela apelante para recuperação de seu perfil.

Assim, a autora propôs a presente ação objetivando a recuperação da sua conta no *Facebook*, além da condenação da ré ao pagamento de danos morais.

Efetivamente, a relação mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do

Consumidor — fato incontroverso na demanda.

Em consequência, a ré — chamada fornecedora — por sua vez, responde objetivamente pelos danos que vier a causar à consumidora (artigo 14). E para tanto, basta a constatação do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviço e os danos suportados pela autora.

Por outro lado, e partindo desta premissa, impõe-se à demandada-fornecedora a comprovação de que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que a ocorrência dos supostos danos é decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º).

E desse ônus, ela não se desincumbiu (contestação, aliás, não instruída com quaisquer documentos, fls.37/50<sup>1</sup>).

Isto porque da prova coligida nos autos não é possível extrair mínimos elementos informativos, sequer indiciários, de que a autora tivesse, de alguma forma, facilitado o acesso deste terceiro à sua conta.

Outrossim, cumpre destacar que consoante a teoria do risco da atividade, se a fornecedora põe à disposição de consumidores determinado produto ou serviço, deve ela se encarregar da segurança na prestação desta atividade e responde pelas falhas deste produto ou serviço oferecido.

---

<sup>1</sup> Art. 434 do Código de Processo Civil.

E a hipótese retratada nos autos revela inequívoco caso de fortuito interno uma vez que a ocorrência dos fatos está intrinsecamente relacionada ao risco da atividade desenvolvida pela apelante-fornecedora e dos meios por ela disponibilizados aos usuários para o lazer e a divulgação de seus conteúdos. Em outras palavras: a apelante responde objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, inseguro, falho e que ocasionou prejuízos inesperados para a consumidora (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Dessarte, é possível concluir que a ré não demonstrou que agiu com o dever de cautela necessário ao exercício da sua atividade, não excluindo, portanto, sua responsabilidade pelo evento danoso.

Outrossim, cumpre destacar que se não há **causa** que justificasse a interrupção abrupta do serviço disponibilizado à usuária, o não restabelecimento do perfil/conta original à autora de forma injustificável se afigura abusivo, fruto da conduta da ré dissociada aos deveres de probidade, lealdade e boa-fé na execução do contrato, deveres que devem permear a relação comercial entre os contratantes (artigo 422 do Código Civil).

No caso, até o momento, nenhum dado em concreto revela a impossibilidade técnica de reativação/restabelecimento da conta/perfil do *Instagram* titulada pela autora, não servindo a tanto meras ilações da ré desacompanhadas de um único elemento de prova (sequer

indiciário) nesse sentido.

E no que concerne a pretensão ao dano moral, este se configura com *“a violação de algum direito ou atributo da personalidade. Relembre-se, como já assentado, que os direitos da personalidade constituem a essência do ser humano, independentemente de raça, cor, fortuna, cultura, credo, sexo, idade, nacionalidade. São inerentes à pessoa humana desde o nascimento até a morte. A personalidade é o conjunto de caracteres ou atributos da pessoa humana. É através dela que a pessoa pode adquirir e defender os demais bens. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direitos da personalidade: a imagem, o bom nome, a reputação, sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais. Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em sentido amplo, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada. Como se vê, hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética -, razão pela qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo **uma agressão a um bem ou atributo da personalidade.**”* (Cavalieri Filho, Sergio –

Programa de responsabilidade civil — 12ª ed. — São Paulo; Editora Atlas, 2015, p. 119).

Ainda, segundo os ensinamentos de Arnaldo Rizzardo, “*dano moral, ou não patrimonial, ou ainda extrapatrimonial, reclama dois elementos, em síntese, para configurar-se: o dano e a não diminuição do patrimônio. Apresenta-se como aquele mal ou dano que atinge valores eminentemente espirituais ou morais, como a honra, a paz, a liberdade física, a tranquilidade de espírito, a reputação, a beleza, etc.*” (Rizzardo, Arnaldo; — Responsabilidade Civil — 8ª. ed. — Rio de Janeiro; Editora Forense, 2019, p. 173).

*In casu*, há que se considerar que resultou suficientemente demonstrado o nexo de causalidade entre a conduta da ré — serviço inseguro que permitiu o acesso dos fraudadores na conta da autora — e os danos causados à parte autora, que resultaram, sim, na ocorrência do abalo moral indenizável por dano a sua personalidade (uso por falsários de seu perfil).

De fato, assente e incontroverso na demanda o abalo moral experimentado pela autora (ofensa à sua imagem e reputação social) que não só perdeu temporariamente o acesso a importante meio de divulgação, com a conta invadida por criminosos, como também que estes, passando-se por ela, aplicaram golpes financeiros em seus seguidores (fls.02/04 e documentos de fls.22/29), valendo-se da conta de titularidade da autora mantida na plataforma *Instagram*, administrada pela ré. Evidente que a



utilização de conta e nome da apelante para cometimento de golpes enseja dano a personalidade da apelante. Acrescenta-se o fato de que a fraude se deu por falha do sistema de segurança da ré e a negativa de restabelecimento do domínio da conta/perfil de forma ágil, rápida, sem qualquer justificativa idônea, revela inequívoco descaso com a situação da consumidora — e de forma reiterada, recalcitrante.

Portanto, **no caso em testilha**, deflagrada a existência de motivos suficientes para que se configure o dano moral em favor da parte autora, de rigor a condenação da ré, causadora do dano, à reparação extrapatrimonial.

Com efeito, para a análise do arbitramento dos danos morais, é certo a observância de parâmetros ou critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando as peculiaridades do caso que deram origem aos próprios danos, exercendo o D. Magistrado um juízo prudencial.

Neste sentido: “(...) **DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. VALOR. CRITÉRIOS PARA ARBITRAMENTO. A indenização por dano moral guarda conteúdo de interesse público. O valor fixado deve observar a extensão do dano sofrido, o grau de comprometimento dos envolvidos no evento, os perfis financeiros do autor do ilícito e da vítima, além de aspectos secundários pertinentes a cada caso. Incumbe**

**ao juiz fixá-lo com prudência, bom senso e razoabilidade. (...)** (STF, ARE 1015587, Relator: Min. EDSON FACHIN, Julgamento: 02/02/2017, Publicação: 07/02/2017).

**“(...) O quantum indenizatório deve ser definido atendendo critérios de moderação, prudência e às peculiaridades do caso, inclusive à repercussão econômica da indenização, que deve apenas reparar o dano e não representar enriquecimento sem causa aos lesados.”** (STF, ARE 1260446, Relator: Min. ALEXANDRE DE MORAES, Julgamento: 30/03/2020, Publicação: 01/04/2020).

*In casu*, tendo em vista as peculiaridades do caso que deram origem ao fato passível de indenização, a manutenção do valor da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se harmoniza com o caso concreto e aos parâmetros adotados por esta Eg. Corte, e que atende, a contento, ao anseio compensatório/reparatório da indenização de forma a desestimular a reiteração da prática do fato danoso, sem que, com isso, concomitantemente, dê origem ao locupletamento sem causa da beneficiária.

Assim: **“(...) A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.”** (STF, RE

1237533, Relator: Min. CELSO DE MELLO, Julgamento: 05/11/2019, Publicação: 26/11/2019).

Este valor será corrigido e acrescido de juros de mora nos exatos termos como decidido pelo MM. Juízo “a quo”.

Por outro lado, cumpre destacar que o arbitramento das *astreintes* decorre de expressas disposições legais (artigos 536, § 1º e 537, do Código de Processo Civil), no intuito da efetivação da tutela específica ou a obtenção do resultado prático equivalente, não configurando, destarte, suposta natureza punitiva da medida.

Todavia, diferentemente do quanto alegado no recurso, não houve arbitramento de multa em Primeiro Grau no caso de descumprimento pela ré da obrigação de fazer de reativação da conta/perfil da autora no *Instagram*. Deste modo, prejudicado o recurso neste ponto.

Por essas razões, não comporta modificação a r. sentença proferida pelo MM. Juízo *a quo*.

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

**“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. *Instagram*. Conta bloqueada/cancelada imotivadamente. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade *in re ipsa*. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança.**

*Indenização de R\$ 7.000,00 que observa critérios já cancelados por este órgão fracionário. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001993-61.2021.8.26.0443; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023) (g.n.).*

*“Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer. **Autora que teve seu perfil em rede social administrada pela ré suspenso para averiguações. Inocorrência de qualquer violação aos termos e diretrizes da plataforma em questão. Abusiva indisponibilidade de quase quatro meses do perfil, utilizado profissionalmente pela autora, que importou em dano moral.** Valor indenizatório fixado pela sentença (R\$4.000,00), que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1070497-47.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023) (g.n.).*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **Desativação de conta de rede social, de forma imotivada - Violação aos termos de uso – Não comprovada – Conduta abusiva – Danos morais configurados - Prejuízo à imagem e ao contato com seus clientes - Indenização devida** - Ação parcialmente procedente - Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001566-29.2021.8.26.0390; Relator (a):*

*Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Granada - Vara Única; Data do Julgamento: 09/03/2023; Data de Registro: 09/03/2023) (g.n.).*

*“Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – **Desativação de conta em rede social – Instagram – Alegação de violação de diretrizes da plataforma – Ausência de comprovação – Abusividade – Procedência da obrigação de fazer mantida – Possibilidade de aplicação de astreintes – Redução do valor da multa e da indenização por danos morais que não se justificam** – Incidência de juros de mora e de limitação à multa reformadas de ofício – Réu que deu causa à ação – Verbas sucumbenciais devidas – Recurso desprovido, com observações”. (TJSP; Apelação Cível 1004316-64.2021.8.26.0176; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023) (g.n.).*

Por fim, “de acordo com a jurisprudência da Corte Especial do STJ, 'é devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o

*recurso. [...] (Agint no AREsp 1111767/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/08/2020, DJe 28/08/2020)”<sup>2</sup>.*

Nesse diapasão, como consectário do desprovimento do recurso interposto pela ré, sucumbente, e considerando o grau de zelo, a complexidade, o tempo dispensado na demanda e o trabalho adicional desenvolvido em sede recursal e em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de rigor a majoração dos honorários sucumbenciais devidos pela apelante ao(s) I. Patrono(s) da autora-apelada, de 10% para 15% sobre o valor atualizado da condenação, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

**LÍDIA CONCEIÇÃO**

**Relatora**

---

<sup>2</sup> STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1879557/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2021, DJe 04/03/2021.