



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000401798

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1093028-59.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MICHELLE GONÇALVES MENDES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 59.824

APELAÇÃO Nº 1093028-59.2024.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APTE.: MICHELLE GONÇALVES MENDES (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO.: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência para determinar ao Facebook o reestabelecimento do acesso a conta da autora no Instagram – Insurgência recursal da autora visando a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral – Cabimento – Dano configurado – Demandante que faz jus à respectiva reparação, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, do art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 186 do Código Civil, em quantia, entretanto, menor do que a postulada na inicial – Recurso provido para tanto.

A r. sentença (fls. 133/135) proferida pelo douto Magistrado Cesar Augusto Vieira Macedo, cujo relatório se adota, julgou procedente em parte a presente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por MICHELLE GONÇALVES MENDES contra FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA, confirmando a tutela deferida, para condenar a ré a recuperar o acesso do autor ao perfil do Instagram. Obrigação já cumprida. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais e com honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa, em favor da parte contrária. Suspensa a exigibilidade em face da autora, ante à gratuidade deferida.

Irresignada, apela a autora, perseguindo a fixação de indenização pelos danos morais sofridos, argumentando ter sido provada da utilização de sua rede social além de ter que ajuizar a presente demanda para solucionar o impasse, já que não obteve êxito no âmbito administrativo. Invoca a teoria do desvio produtivo e diz tratar-se de hipótese de dano moral “in re ipsa” que independe de prova. Colaciona jurisprudência em defesa de seus argumentos. Postula, assim, a reforma parcial da r. sentença com a condenação da ré no pagamento

de indenização por danos morais na importância de R\$ 10.000,00, julgando-se totalmente procedente a ação, condenando-se o réu ao pagamento dos ônus da sucumbência e honorários advocatícios fixados de forma equitativa em R\$ 2.000,00 ou em 20% do valor da condenação (fls. 138/154).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 159/171).

Recurso tempestivo, processado e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente ação sustentando que *teve sua conta invadida por golpistas, que por consequência, estão usando o nome e imagem da autora para cometer crimes. Alega que, tentou desesperadamente junto à requerida, restabelecer seu acesso, porém, sem sucesso. Requereu: concessão da tutela de urgência, bem como a justiça gratuita; devolução do acesso à conta; condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00.*

Devidamente citado, o réu ofertou contestação (fls. 103/121), *alegando preliminarmente o envio e link para recuperação de acesso à conta. No mérito, alega: fornecimento de serviço seguro; não dever legal do armazenamento de dados; descabimento do pedido indenizatório; descabimento do pedido de dano material.*

O douto Magistrado houve por bem, então, julgar parcialmente procedente a ação, para condenar o réu ao reestabelecimento do perfil da autora do Instagram, deixando, contudo, de acolher a pretensão indenizatória por entender que não houve prova do abalo experimentado, motivo da insurgência recursal.

Pois bem.

Neste aspecto, é de se reconhecer que também cabe ao réu, na hipótese vertente, responder pela ocorrência de tais danos à autora, por ter esta experimentado graves perturbações e transtornos em decorrência dos fatos em questão, atento ao período em

que ficou impedida de usar o perfil que possui no Instagram, além do fato de os invasores o utilizarem para aplicação de golpes, onde os criminosos conversavam com sua rede de contatos se passando pela apelante, tentando, a todo custo, ludibriar os seguidores para o fim especial de obter vantagem ilícita. Além disso, sua tentativa de resolução extrajudicial não restou frutífera, tendo obtido o reestabelecimento do perfil somente após a ordem judicial.

Tratou-se, portanto, de falha grave suficiente para causar-lhe grande apreensão e privações, não somente por ser impedida de usar o Instagram, mas também por ter experimentado sérios dissabores em razão da utilização de seu perfil pelos invasores, sendo a autora compelida, inclusive, a ajuizar a presente demanda para solução deste problema e obter o reestabelecimento de sua conta. É inegável, portanto, que tais fatos não podem ser considerados como “meros dissabores” ou “percalços da vida cotidiana”, atento a importância e repercussão que, inegavelmente, as redes sociais possuem atualmente, bem como ao desequilíbrio emocional vivido pela demandante, configurando ato lesivo à sua integridade individual ensejador do dano moral indenizável.

Conforme leciona Yussef Said Cahali, caracteriza-se o dano moral, “*in verbis*”:

“como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)” (autor cit., in “Dano Moral”, Ed. RT, 3ª ed., pág. 22).

Por sua vez, leciona Carlos Alberto Bittar a este propósito, “*na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilidade do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge **ipso facto**, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa*

ponderação, emergem duas consequências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto” (autor cit., in “Reparação Civil por Danos Morais”, Ed. RT, pág. 202).

Este é também o entendimento da jurisprudência, consoante se infere das seguintes ementas de julgados do E. Superior Tribunal de Justiça:

“A jurisprudência deste Pretório está consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação” (REsp 851522/SP, Rel. Min. César Asfor Rocha, 4ª T., j. 22.05.07, DJ 29.06.07, p. 644).

Em casos semelhantes, encontra-se farta jurisprudência deste ETJSP acolhendo a pretensão indenizatória:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência– Contas de serviço e de anúncio nas redes sociais Instagram e Facebook invadidas por terceiros – Desativação das contas como medida de segurança – Todavia, ausente justificativa plausível para a manutenção dos bloqueios – Reativação efetuada somente após determinação judicial – Falha na prestação dos serviços que é incontestável – Autora que utiliza as plataformas para promover sua atividade profissional – Danos morais caracterizados na espécie – Autora que se utilizava da rede social como ferramenta de trabalho – Conta recuperada apenas mediante intervenção judicial – Danos morais que se impõe – Valor reparatório a título de danos morais fixado em R\$ 15.000,00, em observância aos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – Sucumbência a cargo do réu/apelado – Recurso provido, em parte. (Apel. 1005542-41.2022.8.26.0024, Rel. Lígia Araújo Bisogni, 23ª Câmara de Direito Privado, DJe 18/09/2023).

APELAÇÃO. AÇÃO ORDINÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. Sentença que analisou a impugnação à penhora, afastando-a diante da intempestividade. Preclusão. Conjunto probatório dos autos que demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social Instagram, clonou a conta e

acessou a 'lista de contatos' da autora, fraudando as pessoas que dela constavam. Nexso de causalidade consagrado. Dever de segurança inserido no art. 6º, VII, da Lei nº 13.709/2018 violado. Obrigação de reparar o dano suportado indevidamente pela autora que não pode ser afastado. Lesão anímica configurada. Valor da indenização arbitrada em patamar regular que não comporta redução ou majoração. Impossibilidade de cobrança de honorários contratuais. Entendimento consagrado pela C. Corte Especial do STJ no EREsp nº 1.507.864/RS. Recursos desprovidos, com observação. (Apel. 1007164-24.2022.8.26.0100, Rel. Dimas Rubens Fonseca, 28ª Câmara de Direito Privado, DJe 01/09/2023).

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por dano moral. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Ré que, mesmo informada sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta, seja para o seu bloqueio. Invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer investimentos inexistentes aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes, além de ter tido acesso a suas informações pessoais. Responsabilidade da ré. Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, por condizer com a extensão do dano (art. 944 do CC) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Condenação da ré ao pagamento integral do ônus de sucumbência. Honorários advocatícios aumentados. Sentença reformada. Apelo parcialmente provido. (Apel. 1035827-46.2023.8.26.0100, Rel. Carlos Dias Motta, 26ª Câmara de Direito Privado, DJe 31/08/2023).

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTAGRAM. CONTA INVADIDA E "HACKEADA" POR CRIMINOSOS. Invasores acessaram a conta da autora na plataforma do INSTAGRAM e passaram a oferecer produtos por preços abaixo do mercado. Usuária perdeu acesso à conta. Letargia do FACEBOOK mesmo diante das reclamações administrativas. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. FORTUITO INTERNO. Aplicação

do CDC à casuística. Autora que percebeu a invasão de sua conta no INSTAGRAM. Notificou a ré, que não apresentou solução. Obrigação de fazer mantida. DANOS MORAIS. Ocorrência. Situação que superou o mero dissabor. A autora foi tolhida do uso de sua rede social, que passou a ser utilizada para a prática de crimes contra seus seguidores. Angústia diante da inércia da ré. Recuperação da conta se deu somente após ordem judicial. Os contratemplos daí advindos que não podem ser imputados como meros transtornos. Indenização mantida em R\$ 5.000,00. SUCUMBÊNCIA. Majoração dos honorários advocatícios, segundo as disposições do art. 85, §11, do CPC/15. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (Apel. 1126789-86.2021.8.26.0100, Relatora Rosangela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, DJe 16/01/2023).

Afigura-se cabível, portanto, a indenização por danos morais postulada pela autora, o que encontra amparo não somente no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento, e no art. 186 do Código Civil, mas também no art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral “*deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica*” (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que “*A indenização por dano moral deve ter cunho*

didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima” (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenuie a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento”* (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Desse modo, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, conforme apontado na inicial da presente ação e acima ressaltado, notadamente por ter a apelante ficado sem acesso ao seu perfil para uso recreativo e pessoal por aproximadamente quatro meses, revela-se razoável fixar a indenização por dano moral no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor compatível, também, com o parâmetro utilizado por esta C. Câmara em casos semelhantes a este, a ser corrigido monetariamente a partir do julgamento deste recurso (Súmula n. 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e acrescido de juros de mora, à taxa de 1% ao mês, a contar da citação. Mencionado valor revela-se mais condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela demandante, com as condições socioeconômicas desta e a capacidade do réu, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos. Não é o caso, contudo, de ser fixado na quantia estipulada pela autora, qual seja, R\$ 10.000,00, por ser, à

evidência, exorbitante e incompatível com a finalidade desta medida.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula n. 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”*.

Conclui-se, portanto, que o recurso da autora merece ser provido, a fim de condenar o réu ao ressarcimento dos danos morais sofridos pela demandante, restando a ação, assim, julgada totalmente procedente. Sucumbente, o réu deverá arcar integralmente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados, por equidade em R\$ 1.500,00, já considerando o trabalho adicional realizado nesta sede recursal.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da autora.

Thiago de Siqueira
Relator