



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000402629

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1170717-82.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante YASMIN FERNANDA DE CARVALHO NANINI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 46216 – APELAÇÃO CÍVEL Nº 1005708-54.2018.8.26.0302

APELANTE: YASMIN FERNANDA DE CARVALHO NANINI

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

COMARCA: CAPITAL (42ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL)

MAGISTRADO PROLATOR DA DECISÃO: DR (A) RENATO DE ABREU PERINE

EMENTA

APELAÇÃO – INVASÃO EM PLATAFORMA ADMINISTRADA PELA RÉ – ATO QUE SE DEU COM A DESABILITAÇÃO DO ADMINISTRADOR ORIGINÁRIO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CARACTERIZADA – DANO MORAL PASSÍVEL DE COMPOSIÇÃO

- Evidente o dano moral decorrente da ausência de ferramentas que obstasse a invasão da rede social administrada pela ré e da incontestabilidade de devolução do acesso à conta por parte da consumidora administrativamente, que teve sua imagem violada em decorrência da veiculação de post propondo ganhos indevidos, perante seus mais de novecentos seguidores, situação essa que deve ser sopesada para a fixação do valor da indenização devida.

RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. decisão de fls. 160/163, cujo relatório se adota, que julgou procedente em parte a demanda, condenando a requerida a reativar a conta da autora mantida na plataforma Instagram, ficando mantida a liminar. Por consequência, entendeu que restou configurada a sucumbência recíproca, razão pela qual as partes deveriam arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada qual, bem como honorários advocatícios à parte adversa, os quais foram arbitrados em dez por cento do valor atualizado da causa para cada parte, diante do diminuto valor envolvido no caso, observada a gratuidade de justiça concedida à parte autora.

Entendeu o i. Magistrado *a quo*, que era incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude, uma vez que terceiros passaram a utilizar sua conta, competindo à requerida, haja vista a incidência da figura do inciso VIII, do artigo 6º, da Lei nº 8078/90, demonstrar que a invasão decorreu de conduta de descuido do autor. Assim, asseverou que, não havendo indicações mínimas que a parte autora tenha de alguma forma contribuído para a invasão evidenciada, concluiu que a invasão ocorreu em razão de falha de segurança no serviço prestado, possuindo a parte autora direito ao restabelecimento da administração de sua conta. Por outro lado, rechaçou o pleito indenizatório na seara moral, vez que a situação narrada se tratava de contratempo corriqueiro da vida.

Irresignada, a autora apelou.

Aduziu, em suma, que a r. decisão deveria ser reformada, ao argumento de que fazia jus à composição dos danos morais suportados em decorrência da falha da prestação de serviço que propiciou a invasão de sua conta mantida na plataforma da ré.

Processado o apelo, foram apresentadas contrarrazões, tendo os autos sido remetidos a esta Instância.

É a síntese do necessário.

O recurso comporta acolhimento.

Isto porque, em que pese a ré alegue dispor de sistema de senhas e adesão a termos de uso que inibem conteúdo ofensivo ou invasão de terceiros em contas particulares ou comerciais, é certo que houve falha na comunicação de dados suficientes tanto que malfeitores se aproveitaram para se passar pela titular da conta, gerando o prejuízo imediato da violação aos dados do perfil, intimidade e manipulação de conteúdo no uso de falsa identidade, inclusive com o intuito de extorquir terceiros.

In casu, mesmo após a invasão da conta praticado por terceiros,

fato comunicado à ré, somente houve o restabelecimento do acesso da autora ao perfil, após a concessão da tutela pelo R. Juízo *a quo*, situação suficiente para a caracterização de dano na seara moral.

Note-se que a consumidora teve sua imagem vinculada a posts feitos por terceiros contendo proposta de ganho de valores fácil, os quais puderam ser vistos pelos seus novecentos e sessenta e um seguidores (vide fls. 6).

Referido número de seguidores demonstra por si só a grande extensão do dano suportado, vez que não foi possível a apelante avisar a todos àqueles sobre o golpe, já que não podia mais acessar a sua conta em face da troca de dados feitas pelos fraudadores, bem como, em decorrência da insuficiência das vias administrativas para a solução do problema.

Acerca dessa temática, deve ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral equivalia à dor, sofrimento e angústia da vítima em razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante clara e objetiva: trata-se de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir que seja provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Extraí-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais.

Muito se questionou sobre a reparabilidade dos danos morais. Não se ignora que, inicialmente, havia certa resistência quanto à possibilidade de reparação, mas a discussão restou superada em face da Constituição Federal de 1.988, que em seu artigo 5º, incisos V e X, deixou evidente a possibilidade de reparação do dano moral, bem como a sua cumulatividade com o dano material. Neste sentido inclusive foi editada a Súmula nº 37 do STJ, cujo enunciado destaca: "São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.". Prevaleceu, portanto, a correta orientação de que os danos morais devem ser reparados.

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de comprovação de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem.

A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também se deve levar em conta a situação econômica do causador deste, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito, gerando, ainda, efeito preventivo, de modo a evitar que novas situações desse tipo ocorram.

Nesse aspecto, devem ser levadas em consideração as peculiaridades do caso, as regras de experiência do julgador e os balizamentos

doutrinários. E a fim de se buscar parâmetros para a fixação, é de grande relevância a análise da atual jurisprudência sobre o tema, mormente do Superior Tribunal de Justiça. Destaco, dentre os diversos julgados daquele Tribunal alguns de seus arestos, por meio dos quais é possível verificar que a indenização não deve ser fixada nem em quantia absurda, tampouco em quantia irrisória. Veja-se:

*AgRg no Ag 1145425 / SP - AGRADO REGIMENTAL
NO AGRADO DE INSTRUMENTO*

2009/0006470-8

*Ministro **RAUL ARAÚJO (1143)***

T4 - QUARTA TURMA

DJe 24/02/2011

*AGRAVO REGIMENTAL EM AGRADO DE INSTRUMENTO CONTRA A INADMISSÃO DE RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. **QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO DE R\$ 73.272,00 (SETENTA E TRÊS MIL, DUZENTOS E SETENTA E DOIS REAIS) PARA R\$ 25.000,00 (VINTE E CINCO MIL REAIS).** SÚMULA 7/STJ. INCIDÊNCIA AFASTADA. AGRADO REGIMENTAL DESPROVIDO.*

1. Esta Corte admite a revisão do quantum arbitrado a título de indenização por danos morais, quando o valor fixado nas instâncias ordinárias se revelar ínfimo ou exorbitante, caso em que, afastada a incidência da Súmula 7/STJ, o Superior Tribunal de Justiça intervém para estabelecer o montante condizente com os parâmetros adotados pela respectiva jurisprudência e com as peculiaridades delineadas no acórdão recorrido, como ocorreu na hipótese vertente.

2. A decisão agravada, ao reduzir a verba indenizatória de R\$ 73.272,00 para R\$ 25.000,00 pela reparação moral decorrente da inscrição indevida do nome da autora/agravante em cadastros de restrição ao crédito, adequou a quantia fixada nos juízos ordinários aos patamares estabelecidos por este Pretório em casos assemelhados e às peculiaridades da espécie, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos.

3. Agravo regimental a que se nega provimento.

Diante de toda a exposição sobre o tema, entendo ter se configurado ofensa aos direitos da personalidade apta a autorizar a condenação do ofensor ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos.

No caso destes autos, como dito, evidente o dano moral decorrente da ausência de ferramentas que obstasse a invasão da rede social administrada pela ré e da incontestável impossibilidade de devolução do acesso à conta por parte da consumidora administrativamente, que teve sua imagem violada em decorrência da veiculação de post propondo ganhos indevidos, perante seus mais de novecentos seguidores, situação essa que deve ser sopesada para a fixação do valor da indenização devida.

Desse modo, levando em consideração o caráter preventivo/punitivo da indenização por danos morais, assim como as peculiaridades do caso, de rigor a condenação da ré ao pagamento e indenização por danos morais no importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Mais, creio seja desnecessário.

Destarte, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, para o fim de condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, acrescido de correção monetária que deverá observar o IPCA e de juros de mora que deverão ser calculados de acordo com a taxa legal (diferença entre SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24), desde a citação.

Por fim, a ré deverá arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como, com os honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 20% do valor atualizado da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti
Relatora