



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cRegistro: 2025.0000407225

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1167799-08.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VANESSA APARECIDA GOMES FIGUEIRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 37811

APEL. N°: 1113356-10.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE.: VANESSA APARECIDA GOMES FIGUEIRA DO NASCIMENTO

APDA.: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

AÇÃO COMINATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. RESTABELECIMENTO DE CONTA EM REDE SOCIAL. Autora que pretende restabelecer acesso ao seu perfil em rede social e a condenação da ré ao pagamento de indenização moral em razão de invasão da sua conta por terceiros. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora visando a fixação de danos morais. Falha na prestação de serviços pela requerida. Relação jurídica analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade da ré configurada. Danos morais. Conduta desidiosa da ré que ensejou na invasão da conta pessoal do autor e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem do requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima. Danos morais devidos. Quantum indenizatório que deve ser fixado em valores proporcionais. Inaplicabilidade da súmula 54 do STJ. Ônus sucumbenciais. Redistribuição devida, ante a total procedência da ação. Aplicação da Súmula nº 326 do E. STJ ao caso concreto. Sentença parcialmente alterada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de “AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA” (sic) ajuizada por VANESSA APARECIDA GOMES FIGUEIRA DO NASCIMENTO, em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Dispensada a audiência de conciliação, a r. sentença de fls. 144/147 (disponibilizada no DJe de 29/01/2025 – fls. 149), julgou antecipadamente a ação nos seguintes termos:

“Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos (art. 487, I, CPC) para compelir o requerido ao cumprimento de obrigações de fazer consistentes no reestabelecimento do acesso à conta da requerente (@_vanessafigueira – fls. 2).

Fica confirmada a tutela de urgência deferida em fls. 80/81.

Diante a sucumbência recíproca e proporcional, cada parte arcará com metade das despesas processuais, e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor à causa, à metade para cada polo.”

Inconformada, apela a autora (fls. 154/165).

Alega que “não obstante a notável violação de vários direitos da personalidade (uso indevido da imagem, uso indevido do nome, lesão a honra, invasão de dados com lesão a intimidade e vida privada, entre outros direitos), o juízo a quo qualificou toda a situação vivenciada pela Recorrente como um mero aborrecimento.” (fls. 161).

Aduz que “O perfil da Recorrente lhe detém importância pessoal e profissional em razão do tempo que possui e dos seus seguidores, bem como dos documentos, registros e lembranças armazenadas, lembrando que o perfil ainda não foi recuperado.” (fls. 161).

Aponta que “Houve uso indevido da imagem e do nome da Recorrente para a prática de crime cibernético de estelionato,

cuja vítima foram os seguidores da própria Recorrente, lembrando que o perfil não foi bloqueado e o criminoso continua aplicando golpes e causando danos.” (fls. 161).

Requer o provimento do recurso, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado e devidamente preparado (fls. 166/168).

Contrarrazões pela ré (fls. 172/185).

É o relatório.

Trata-se de ação cominatória c.c. indenizatória, na qual a autora pretende compelir a requerida a restabelecer o acesso a sua conta na rede social “Instagram”, invadida por terceiros, bem como indenização por danos morais.

Narra a autora que possui conta na plataforma da requerida, utilizando-a para uso pessoal. Contudo, seu perfil foi invadido por terceiros, que passaram a aplicar golpes financeiros em seu nome, e que, mesmo após prontamente comunicar e seguir as instruções fornecidas pela ré, não conseguiu reaver sua conta, o que vem gerando prejuízos à sua imagem perante amigos e familiares.

Ao final, requer a condenação da requerida em obrigação de fazer, consistente no restabelecimento ao acesso à sua conta, bem como indenização moral.

A r. sentença de fls. 144/147 julgou parcialmente procedente a demanda, condenando a ré em

obrigação de fazer, consistente no restabelecimento da conta invadida da autora, indeferindo, contudo, o pedido de danos morais, insurgindo-se a requerente.

Ressalta-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidor final, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu art. 14º, a responsabilidade objetiva da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a requerida da responsabilidade civil pelos danos causados ao autor, mormente ante sua inércia em comprovar que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

Especificamente em relação aos danos morais, entende-se que a indenização é devida.

Isto porque, em razão da adoção de protocolos falhos de segurança, o autor teve sua conta pessoal invadida e utilizada para a aplicação de golpes financeiros (fls. 35/39), afetando diretamente sua imagem perante amigos, conhecidos e familiares.

Tem-se, portanto, que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima, a ponto de justificar a indenização pretendida.

Portanto, a indenização moral é medida que se impõe.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a quantia requerida pela autora, em R\$7.000,00, se mostra elevada, levando-

se em conta: a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica do causador do dano; e d) as condições pessoais do ofendido (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado Antônio Jeová Santos, "*não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade*" (ob. cit., pág. 199).

Com base nesses critérios, bem se vê que o valor de R\$5.000,00 se mostra adequado e proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento ilícito por parte da requerente.

O sofrimento não pode se converter em móvel de "*lucro capiendo*", nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

Assim, de rigor a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$5.000,00. Anote-se que se trata de ilícito de natureza contratual, razão pela qual deverão incidir juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação e correção monetária a partir do presente arbitramento, nos termos do que estabelecem os artigos 397, § único, e 405 do Código Civil e artigo 240 do Código de Processo Civil, sendo inaplicável ao caso o enunciado da Súmula 54 do STJ.

Por fim, em razão da total procedência da ação, de rigor a redistribuição dos ônus sucumbenciais, devendo a ré arcar integralmente com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação, quantia que se mostra proporcional aos trabalhos desempenhados, mormente considerando a duração do feito, o volume documental, o proveito econômico postulado e, principalmente, o grau de zelo e empenho dos respectivos patronos, ressaltando-se que *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”* (Súmula nº 326 do E. STJ).

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$5.000,00, com juros de mora de 1% a partir da citação e correção monetária a partir do presente arbitramento, imputando-se os ônus sucumbenciais exclusivamente à requerida, nos termos da fundamentação supra.

MARY GRÜN

Relatora