



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000406633**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1119544-19.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JACQUELINE AGATHA AUGUSTA DE SOUZA ALBACHIARE, 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 parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

**PAULO ALONSO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 5.020**

**Apelação nº 1119544-19.2024.8.26.0100**

**Comarca:** São Paulo (5ª Vara Cível)

**Apelante:** Jacqueline Agatha Augusta de Souza Albachiare (autora)

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

**Juiz(a) prolator(a):** Ana Carolina Gusmão de Souza Costa

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. REATIVAÇÃO DE CONTA DA REDE SOCIAL FACEBOOK, QUE FOI OBJETO DE AÇÃO FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE DA RÉ RECONHECIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA, COM MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA.

1. Sentença: Ação de obrigação de fazer (restabelecimento de conta na plataforma Facebook, que foi “hackeada”) cumulada com reparação de danos morais, julgada parcialmente procedente.
2. Recurso da autora pedindo indenização para reparação de danos morais, acolhido.
3. Acórdão/razões de decidir: Recurso parcialmente provido.
  - 3.1. Danos morais configurados. Transtornos que ultrapassam mero aborrecimento. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, com observância dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade.
  - 3.2. Honorários advocatícios majorados para 20%, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.
4. Dispositivo: Recurso da autora parcialmente provido. Sentença reformada para imposição de indenização de R\$ 5.000,00 para reparação moral, e verba honorária de 20% sobre o valor da condenação.

*Apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 175/178, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer (consistente em restabelecer acesso à conta no Facebook que foi ‘hackeada’), com pedido de indenização para*

*reparação dos danos morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida 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 restabelecimento do acesso à conta do requerente (Jacqueline Agatha Albachiare – fls. 1).*

*Fica confirmada a tutela de urgência deferida em fls. 114/115.*

*Diante da 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.” (fls. 177/178)*

***Recurso da autora*** insistindo na condenação da ré para pagamento de indenização para reparação dos danos morais porque ficou sem acesso às suas contas do *Facebook, Instagram e WhatsApp*, causando danos *extrapatrimoniais multidimensionais*. Além disso, realizou todos os procedimentos administrativos para tentar recuperar a conta, *mas* nenhuma medida foi tomada antes do ajuizamento da ação. Pede também a majoração dos honorários sucumbenciais (fls. 180/193).

***Contrarrazões*** a fls. 199/213.

***Recurso tempestivo e preparado*** (fls. 194/195).

***Sem objeção ao julgamento virtual.***

***É o relatório.***

### ***1. Encaminhamento do voto:***

*Respeitado o entendimento da n. magistrada, voto pela reforma parcial* da r. sentença de fls. 175/178, para fixar a indenização para reparação dos danos morais em R\$ 5.000,00 e a verba honorária em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

### ***2. Dos fatos/síntese da demanda:***

2.1. Pretende a autora a reforma da sentença para *imposição da indenização para reparação dos danos morais* (R\$ 15.000,00) pela demora em restabelecer acesso à conta na plataforma *Facebook* que foi '*hackeada*', e majoração da verba honorária.

2.2. A ação foi *julgada parcialmente procedente*, para imposição de obrigação de restabelecer as contas, *sem reparação moral*, com o que não se conforma a autora, ***no que têm, em parte, razão.***

### ***3. Dano moral configurado:***

3.1. A demora injustificada da demandada em resolver a pendência constitui fato capaz de causar embaraços em sua rotina de vida, o que configura *dano moral*, incidindo as regras dos art. 5º, X, da *Constituição Federal*, e artigos 12 e 186 do *Código Civil*, devendo a indenização ser arbitrada à luz das circunstâncias, gravidade e consequências do ato lesivo.

Além disso, a situação objeto da demanda configura, *no mínimo, desvio produtivo do consumidor*, que na lição de *Marcos*

*Dessaune* ocorre “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”(Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

3.2. A quantificação desta modalidade de indenização deriva de arbitramento judicial, e tanto a doutrina como a jurisprudência têm proclamado que a imposição tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza do fato (*'hacking'* de perfil em rede social) e suas consequências (impossibilidade temporária de utilização dos serviços, com transtornos pessoais e necessidade de dedicação de tempo para solução da pendência), *proponho que a indenização para reparação do dano moral* seja fixada em R\$ 5.000,00 (*cinco mil reais*), que se mostra adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação.

3.3. Oportuno destacar que assim já decidiu esta *Câmara*:

*APELAÇÕES CÍVEIS. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Resultado de procedência na origem. Irresignação de ambas as partes. Conta da autora em rede social invadida por terceiros. Relação de consumo. Falha na prestação dos serviços da requerida caracterizada. Obrigação de fazer consistente na recuperação dos dados e conteúdo da conta da autora que se impõe. Requerida a divulgar aos seus usuários que realiza 'backup' do conteúdo postado. Conta da autora utilizada para divulgação profissional. Prejuízos morais, dadas as circunstâncias, configurados. Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que abriga o quanto do episódio em nível de prejuízo emergiu. Verba honorária sucumbencial arbitrada à guisa do equilibrado manejo das diretrizes informadas no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sentença preservada. Recursos desprovido (TJSP; Apelação Cível 1084270-28.2023.8.26.0100; Relator (a): **João Baptista Galhardo Júnior**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2024; Data de Registro: 09/03/2024).*

**4. Dos honorários sucumbenciais. *Procede o inconformismo da autora também neste ponto:***

Em relação aos honorários advocatícios, *proponho* sejam fixados em 20% (*vinde por cento*) sobre o valor atualizado da condenação, o que não resulta em valor irrisório dado o provimento do pedido indenizatório, de forma que remunera condignamente o patrono da autora, observados os termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Cumpre ponderar que a fixação leva em conta o grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a complexidade e importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo

exigido para o serviço.

*No caso dos autos*, trata-se de demanda de pouca complexidade e que teve curto trâmite (pouco menos de um ano entre o ajuizamento e a apreciação deste recurso), e *sem instrução probatória*, devendo a fixação ser norteada pelos *princípios da razoabilidade* e da *proporcionalidade*, positivados no art. 8º do mesmo Código.

***Pelo exposto, dou provimento parcial ao recurso,***  
para:

a) Condenar a ré ao pagamento de *indenização para reparação dos danos morais na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)*, com *correção monetária e juros legais a contar da data da publicação do acórdão que for editado com base neste voto, se vencedor*, porque se trata de indenização derivada de arbitramento contemporâneo à decisão (Súmula 362 do STJ), também observada a Tabela prática do TJ-SP;

b) *Fixar a verba honorária* devida pela ré ao patrono da autora em 20% (*vinte por cento*) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos da fundamentação.

**PAULO ALONSO**

***Relator***