



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000412559

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003633-52.2024.8.26.0360, da Comarca de Mococa, em que é apelante LAURA HELENA SILVA BACINI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003633-52.2024.8.26.0360

Comarca: Mococa – 2ª Vara

Apelante: Laura Helena Silva Bacini

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz: Gustavo de Castro Campos

Voto nº 36840

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação com pedido de indenização. Restabelecimento da conta de usuário, hackeado do aplicativo “Instagram”. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. Cabimento.

DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Utilização do perfil da autora para a prática de golpes. Insegurança do serviço da ré que enseja o cometimento de fraudes no nome da usuária. Demora injustificada para recuperação da conta. Abalo à honra, à dignidade e à imagem do consumidor. Indenização por danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Valor corrigido desde a data do arbitramento. Súmula 362 do C. STJ. Juros moratórios legais a partir da citação. Artigo 405 do Código Civil. Responsabilidade contratual. Fixação em patamar inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca. Súmula 326 do C. STJ. Recurso provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 148/150 que julgou parcialmente procedente a “Ação de obrigação com pedido de indenização” ajuizada por Laura Helena Silva Bacini em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., para condenar *“a parte ré na obrigação de fazer consistente em adotar as providências necessárias para que a autora recupere o acesso à conta “@laurabacini” na rede social*

Instagram.

CONFIRMO a tutela provisória de urgência antecipada.

Em razão da sucumbência recíproca e em atenção ao princípio da causalidade: (a) CONDENO a parte autora ao pagamento de 50% das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa, a teor do disposto no art. 85, § 2º do Código de Processo Civil, sendo que a exigibilidade da verba sucumbencial ficará sobrestada pelo prazo de cinco anos, a teor do disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil; (b) CONDENO a parte ré ao pagamento de 50% das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em R\$ 300,00 a teor do art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, considerando especialmente o reduzido valor do proveito econômico obtido pela parte vencedora, a baixa complexidade da demanda, o reduzido número de atos processuais praticados (ausência de fase instrutória) e a celeridade com que se resolveu o feito.” (idem).

Inconformada, apela a autora (fls. 153/168). Sustenta, em síntese, que a conduta negligente da ré lhe ocasionou abalo moral passível de indenização, cujas circunstâncias descritas na inicial permitem a fixação do *quantum* indenizatório em R\$ 30.000,00, importância condizente aos fins punitivo e pedagógico da indenização. Pretende, ainda, a condenação da ré nas verbas

sucumbenciais, aplicando-se os parâmetros estabelecidos pela OAB/SP.

Requer, assim, a reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo (fl.152), não preparado, ante a concessão da gratuidade processual (fl.52) e não respondido (fl.172).

É o relatório.

Narra a autora que em 10 de setembro de 2024, sua conta/perfil do “Instagram” (@laurabacini”) foi hackeada por invasores que passaram a utilizá-la para a prática de golpes. Na espécie, os falsários se passaram pela requerente e publicaram meios de investimentos fraudulentos (fl.05). Ciente desses fatos, a ré não respaldou a reclamação formulada pela apelante. Assim, a autora propôs a presente ação objetivando o restabelecimento do acesso à sua conta no “Instagram”, além da condenação da ré ao pagamento de danos morais.

O MM. Juízo *a quo* reconheceu a falha na prestação do serviço disponibilizado pela ré, determinando o restabelecimento da conta, mas considerou que não houve violação do direito à personalidade a ensejar reparação por danos morais. Por conseguinte, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais com a rejeição à reparação extrapatrimonial.

A ré se conformou com a r. sentença e a autora, agora, busca a devida reparação pelo abalo moral experimentado em função da conduta negligente da apelada.

E com razão, sem embargo do convencimento externado em Primeiro Grau.

Como é cediço, o dano moral 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.***” (Cavaliere 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 e os danos causados à autora, que resultou, sim, na ocorrência do abalo moral indenizável (ofensa à sua imagem, honra e dignidade).

Nesse aspecto, em que a prova coligida nos autos revela que a autora não só perdeu temporariamente o acesso a importante meio de divulgação de seu conteúdo, com a conta invadida por criminosos, como também que estes, passando-se por ela, anunciaram

supostos “investimentos”, prejudicando terceiros de boa-fé, valendo-se da conta de titularidade da autora-apelante mantida na plataforma “Instagram”, administrada pela ré, fato que evidentemente abala o direito a personalidade da autora. Outrossim, cumpre consignar que a demora para solucionar o problema pela ré fez com que os criminosos continuassem utilizando a conta da autora para aplicar golpes.

Acrescenta-se o fato de que a interrupção do serviço 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, o que revela inequívoco descaso com a situação da consumidora.

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

Com efeito, para a análise do arbitramento dos danos morais, é certa 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).

Diante do quadro retratado nos autos, tendo em vista as peculiaridades do caso que deram origem ao fato passível de indenização, a fixação 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.

Este valor será corrigido a partir da data da publicação do Acórdão (data do arbitramento — Súmula 362, do C. Superior Tribunal de Justiça¹).

E, por se tratar de hipótese de responsabilidade contratual (liame negocial mantido entre os litigantes), os juros legais são devidos a partir da citação (artigo 405 do Código Civil).

Anote-se, ainda, que a fixação do valor da indenização em patamar inferior ao pleiteado, não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça).

Por essas razões, de rigor a reforma da r. sentença de Primeiro Grau para condenação da ré ao pagamento da indenização por danos morais à autora (R\$5.000,00).

Nesse sentido:

“Apelação e recurso adesivo. Prestação de Serviços. Direito do Consumidor. Rede social Instagram. Conta do autor que foi hackeada por terceiros, invadida e utilizada para perpetrar golpe em nome deste. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança ínsito ao serviço disponibilizado. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Danos morais configurados. Quantum indenizatório que deve ser mantido. Multa cominatória já fixada em decisão

¹ “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

interlocutória anterior. Sentença confirmou a tutela de urgência recursal anteriormente concedida. Circunstância que, evidentemente, engloba tal penalidade. Honorários advocatícios de sucumbência bem fixados, não comportando majoração. Sentença mantida. Recursos não providos”. (TJSP; Apelação Cível 1070131-45.2021.8.26.0002; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2022; Data de Registro: 03/06/2022).

“Apelação. Prestação de serviços. Instagram e Facebook. Invasão de contas da autora com aplicação de golpes contra seus seguidores. Manifesta falha na prestação de serviço e de segurança. Rede social utilizada para fins pessoais. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização fixada (...) observadas as particularidades da causa. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1000750-75.2023.8.26.0067; Relator (a): Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 15/12/2023; Data de Registro: 15/12/2023).

Por fim, em razão da sucumbência, arcará a ré com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

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

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora