



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419292

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021094-44.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante JULIANA LEMOS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARMEN LUCIA DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1021094-44.2024.8.26.0196

APELANTE: JULIANA LEMOS DE OLIVEIRA

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

COMARCA: FRANCA – 4ª VARA CÍVEL

MM. JUÍZA DE DIREITO: Julieta Maria Passeri de Souza

VOTO Nº 27.170

APELAÇÃO. Ação visando ao cumprimento de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e lucros cessantes. Sentença de procedência do pedido. Falha na prestação de serviços. Configuração. Ré que não negou a ocorrência de invasão da conta da autora. Falta de medidas eficazes para impedir o acesso de terceiros ao perfil da apelante. Violação ao dever de segurança. Art. 14 do CDC. Dano moral. A invasão da conta expôs a autora a constrangimentos públicos e lesou sua imagem, extrapolando o mero aborrecimento. Quantum da indenização que comporta majoração para o valor de R\$10.000,00, observando-se os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica, conforme entendimento consolidado na doutrina e jurisprudência. Verba honorária que se mostrou irrisória, comportando majoração para 20% sobre o valor da condenação. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida a fls. 161/167, que julgou procedente o pedido formulado na ação visando ao cumprimento de obrigação fazer cumulada com indenização por danos morais e lucros cessantes, ajuizada por JULIANA LEMOS DE OLIVEIRA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., para confirmar a tutela de urgência anteriormente concedida (restabelecimento do acesso da autora a suas contas na rede social Instagram) e condenar a ré *“ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00. Por tratar-se de responsabilidade extracontratual, os juros moratórios incidem desde*

o evento danoso (Enunciado nº 54 da Súmula do STJ), 25.01.2024 (fls. 03). A correção monetária deve incidir a partir da fixação de valor definitivo para a indenização do dano moral (Enunciado nº 362 da Súmula do STJ) (Resp nº 1.139.612-PR- STJ 4ª Turma Rel. Min. Maria Isabel Gallotti. Data do julgamento: 17.3.2011). Consigno que, até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária será apurada pelos índices da tabela prática do Tribunal de Justiça e os juros de mora serão de 1% ao mês. A partir de 30.8.2024, a atualização monetária será apurada pela variação do IPCA do IBGE (art. 389, parágrafo único, Código Civil). Já os juros de mora contar-se-ão pela diferença da taxa Selic e variação do IPCA-IBGE, com exclusão de eventuais valores negativos, o que será calculado mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024 (art. 406, parágrafos 1º e 3º, do mesmo código). Em razão da sucumbência, o réu pagará as custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios do patrono da autora, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º do Código de Processo Civil”.

Inconformada, apela a autora (fls. 170/179), pedindo a majoração do “quantum” fixado a título de indenização por danos morais para quantia de R\$10.000,00 e da verba honorária para 20% sobre o valor da condenação.

Recurso preparado e contrarrazoado (fls. 185/193).

É o relatório.

O recurso preenche os requisitos previstos nos

artigos 1.007 e 1.010, notadamente dos seus incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil, tendo sido apresentados os fundamentos de fato e de direito do inconformismo, permitindo o seu conhecimento.

Conforme relatado na sentença, a autora ajuizou ação em face do réu sustentando *“ser titular de dois perfis na rede social Instagram, utilizados como ferramenta pessoal e de trabalho, com mais de dois mil seguidores. Ocorre que, no dia 12.8.2024, suas contas foram invadidas por terceiros, que alteraram o e-mail e senha vinculados, sem sua autorização. Aduz que o perfil profissional tem sido utilizado para aplicação de fraudes em terceiros, fato que lhe causa prejuízos materiais e morais. Aduz que, constatada a invasão, tentou solucionar o problema junto ao réu, sem sucesso. Pugna pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. Requer o restabelecimento do acesso a suas contas na plataforma e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, com as demais cominações legais (fls. 01/16)”*.

Regularmente citado, o réu ofereceu contestação, defendendo a segurança do serviço fornecido aos consumidores. Alegou responsabilidade exclusiva da autora pela guarda e segurança de sua senha de acesso à plataforma. Disse ter havido culpa exclusiva de terceiro e insurgiu-se contra a pretensão ao recebimento de indenização.

Sobreveio a sentença de procedência do pedido e, agora, a autora recorre, buscando a majoração da indenização fixada a título de danos morais, bem como da verba honorária.

Inegável a falha na prestação de serviço do réu que,

tanto na contestação quanto nas contrarrazões de apelação, não negou a invasão da conta da autora, argumentando que não teria responsabilidade pelo ocorrido e que a culpa deveria ser atribuída a terceiros mal-intencionados que invadiram a conta da consumidora ou à própria demandante, que não teria resguardado adequadamente os dados de acesso de sua conta.

Nota-se, portanto, que a recorrida não cumpriu sua obrigação contratual de prestar os serviços com qualidade e com a segurança que o usuário espera.

É cediço que as obrigações devem ser regidas pelo princípio da boa-fé contratual. Ademais, exigem deveres secundários e anexos, como os deveres de informação, colaboração e auxílio.

Clóvis do Couto e Silva ensina que *“os deveres de auxílio, entendidos como aquelas hipóteses em que o fim somente pode ser obtido com a cooperação mútua. Denominam-se deveres de auxílio certo tipo particular que nada tem que ver propriamente com as prestações principais, objeto do escambo”* (A obrigação como processo, Rio de Janeiro, FGV, 2013, pp. 96).

Seguindo essa lógica, é possível dizer que o objeto do contrato não se resume a disponibilizar ao consumidor serviços digitais de interconexão entre pessoas e de oferta de produtos de consumo e outros aplicativos de serviços, mas também fiscalizar e monitorar as ações de perfis falsos criados por hackers de modo a garantir a boa prestação de serviços.

O art. 14 do CDC deixa claro que o fornecedor de produtos e serviços tem responsabilidade objetiva, razão pela qual

responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, equiparando-se a consumidor todas as vítimas do evento.

Assim, o fornecedor de serviços só deixa de responder pelos danos suportados pelos consumidores quando ocorrer uma das hipóteses de exclusão de responsabilidade, nos termos do supracitado art. 14, § 3º, da Lei Consumerista, que diz: *“I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

No caso em julgamento, não há dúvidas sobre a existência de falhas nos serviços que presta aos usuários.

Nota-se que a conta do Instagram da autora foi invadida por hackers, os quais passaram a enviar mensagens a centenas de seguidores, em grande maioria clientes, solicitando o número de telefone e outras informações pessoais. Como se não bastasse, algumas clientes, acreditando tratar com a própria autora/apelante, caíram no golpe e foram hackeadas.

Além disso, pelo que consta dos autos, a autora está, até o momento, sem possibilidade de acessar seus perfis, que seguem em posse de estranhos.

É inegável, portanto, a falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré à usuária da conta, lembrando-se que é seu o dever de zelar pela segurança do sistema, de forma a evitar situações fraudulentas e constrangedoras, como ocorreu.

Não se pode perder de vista que ainda que a

plataforma disponibilize mecanismos de segurança, pelo que se vê, as ações das ferramentas não foram suficientes para banir as invasões de terceiros, que burlaram seu sistema indevidamente.

Vale ressaltar que, na hipótese, a demandada é mesmo responsável não só pela necessidade de manter a segurança da conta, como também pela necessidade de adotar medidas céleres e efetivas para evitar o acesso dos fraudadores, evitando, assim, maiores danos aos usuários vítimas da invasão.

Contudo, ao que consta, a apelada não teria adotado tais medidas para evitar a situação vexatória a que foi exposta a usuária, embora houvesse sido informada sobre os acontecimentos narrados.

Por outro lado, verifica-se que não consta qualquer comprovação de haver a apelante exposto seus dados e informações pessoais, inclusive senha, que pudesse permitir ou facilitar o acesso de terceiros a sua conta pessoal, que é administrada pela empresa apelante.

Por isso, não é possível invocar culpa exclusiva da usuária da conta, como forma excludente da responsabilidade civil da empresa recorrida, de modo que a reparação civil, à luz dos arts. 186 e 927 do CC, é devida.

A culpa exclusiva de terceiro, que tem o condão de afastar a responsabilidade da demandada, é aquela proveniente de fortuito externo, isto é, daquele evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor, o que não se verifica no presente caso, uma vez que o defeito dos serviços está absolutamente ligado à sua atividade empresarial especializada e aos termos do

contrato.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, diante das circunstâncias aqui verificadas, é evidente que no presente caso ele está caracterizado e decorre da conduta negligente da apelada, da desídia e menosprezo pelos direitos do consumidor, condutas estas que extrapolam os limites da razoabilidade, do simples aborrecimento e do mero descumprimento contratual, e prescinde de prova do efetivo prejuízo.

A recorrente viu abalada sua imagem, sendo exposta à situação vexatória e constrangedora perante o público em geral, versão essa apresentada na inicial e não impugnada de forma específica na contestação.

Por isso, não é preciso esforço algum para reconhecer a situação de profunda angústia, frustração e sensação de descaso suportada pela apelante ao ser impedida de acessar sua conta e ver sua imagem indevidamente utilizada para prática de ação criminosa por pura falha no sistema de segurança da plataforma.

Caracterizado o dano moral, o direito à correspondente reparação deve ser reconhecido por esta Egrégia Corte de Justiça.

Quanto ao valor da indenização, a doutrina pátria recomenda que, na apreciação de fatos desta natureza, o Magistrado avalie o caso com cautela, a fim de evitar a proliferação da indústria de indenizações, pois não se pode esquecer que a interpretação excessivamente liberal poderá propiciar o enriquecimento indevido da

parte ofendida.

Afinal, a indenização do 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 e 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, atendo 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).

O Desembargador Yussef Said Cahali, em sua obra *“Dano Moral”*, São Paulo: Editora RT, 1998, p. 529, leciona que *“inexistindo no CDC regra específica estabelecendo os parâmetros da fixação dos danos morais, o seu quantum há de ser estipulado segundo os princípios informadores da liquidação do dano moral em geral, substancialmente segundo o prudente arbítrio do juiz”*.

Esse entendimento está de acordo com o que afirma o Magistrado Antônio Jeová Santos, na obra *“Dano moral indenizável”*, São Paulo: Editora RT, 2003, p. 175: *“Regular a indenização do dano moral (...) deve deixar-se uma margem à valoração judicial, que permita transpor, em mais ou em menos, os reguladores indicativos que a lei possa estabelecer”*.

É certo que não existe cálculo matemático para o seu arbitramento, mas o quantum deve guardar correspondência com a gravidade do fato, com as condições econômicas da vítima e do causador do dano, evitando-se, de um lado, o enriquecimento sem causa, atentando-se, de outro, ao fator de desestímulo para novas práticas ilícitas.

Vale dizer, o valor da indenização deve então

obedecer aos critérios ressarcitório e punitivo.

Posta a questão nesses termos, o valor deve ser fixado em R\$10.000,00, pois se cuida de quantia suficiente para tornar indene a ofendida, bem como para inibir a repetição da conduta negligente por parte da demandada. Ademais, está de acordo com o padrão adotado por esta Colenda Câmara, em casos análogos (vide Apelação Cível 1062723-56.2023.8.26.0576; Relator (a): Sá Duarte; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025).

A atualização monetária deve incidir a partir da publicação do acórdão, em conformidade com a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que a correção do valor da indenização por dano moral ocorre a partir da data do arbitramento.

Os juros de mora devem ser aplicados à razão de 1% ao mês desde a data da citação até 27/08/2024. A partir de 28/08/2024, a incidência deve ocorrer com base na taxa legal correspondente à taxa SELIC, descontado o índice de atualização monetária, conforme disposto no art. 406, § 1º, do CC, introduzido pela Lei nº 14.905/2024, que prevê: *“A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código”*.

Com relação à verba honorária fixada na sentença, no caso em julgamento, o valor de 10% sobre o valor da condenação se mostra realmente irrisório e destoante da realidade. Afinal, a advogada

da demandante desempenhou a contento e dedicação suas atribuições.

Desse modo, levando-se em conta o grau de zelo da profissional, o lugar de prestação de serviço e a natureza e importância da causa, o trabalho realizado pela advogada da autora e o tempo exigido para o seu serviço, os honorários ficam majorados para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC, já computados os honorários de sucumbência recursal.

Diante do exposto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos acima mencionados.

CARMEN LÚCIA DA SILVA

Relatora

-assinatura digital-