



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419146

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1162416-83.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LUCIANA SABRINA GOMES LOPES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1162416-83.2023.8.26.0100

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Luciana Sabrina Gomes Lopes dos Santos

Comarca: São Paulo

Juiz: Baiardo de Brito Pereira Junior

Voto nº 32823

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. Sentença de procedência. Apelo do réu. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Réu que, mesmo informado sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do invasor, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta ou ao menos para o seu bloqueio. Invasor que se utilizou do perfil e imagem da autora para o cometimento de fraudes, além de ter tido acesso às suas informações pessoais. Responsabilidade do réu. Dano moral configurado. Quantum indenizatório mantido por condizer com a extensão do dano (art. 944 do CC) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Sentença mantida. Apelo desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto em razão da r. sentença (fls. 160/162) que julgou procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral ajuizada por Luciana Sabrina Gomes Lopes dos Santos em face de Facebook Serviços Online do Brasil LTDA, para condenar o réu ao restabelecimento do acesso à conta e ao pagamento de indenização por dano moral, fixado em R\$ 10.000,00. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 12% do valor atualizado da condenação.

Apela o réu (fls. 167/180), alegando, em síntese, que: inexistente responsabilidade do réu, pois oferece serviço seguro; impossível presumir que a invasão se deu por vício de segurança; a condenação indenizatória é descabida e

excessiva. Assim, pugna pelo provimento da apelação e reforma da sentença.

Recurso tempestivo e preparado, tendo sido objeto de contrarrazões (fls. 186/191). Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Compulsando-se os autos, observa-se que o perfil da autora na plataforma *Instagram* foi invadido por terceiro.

Contudo, mesmo informada sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do invasor, o réu não tomou nenhuma providência, seja para o restabelecimento da conta ou ao menos o seu bloqueio.

Ainda que não fosse possível restituir imediatamente a posse da conta, caberia ao réu, ao menos, fazer cessar o uso indevido da imagem da autora e a prática de fraudes por terceiros, o que não foi feito.

Com efeito, as medidas para tentar parar a ação do golpista se iniciaram apenas após o ajuizamento da ação, evidenciando falha no serviço prestado pelo réu.

Assim, a responsabilidade do réu ficou demonstrada e o dano moral, configurado, vez que o invasor se utilizou do perfil da autora para o cometimento de fraudes.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO. 1. Se do conjunto probatório contido nos autos se depreende a falha na prestação do serviço pela ré, permitindo que a conta da autora mantida junto ao Instagram fosse invadida, de rigor que seja responsabilizada. 2. A invasão da conta por terceiro para a realização de golpes, aliado ao fato de que a ré, mesmo ciente, não adotou, de imediato, as medidas necessárias para o bloqueio e recuperação do acesso, comprovado está o abalo moral sofrido pela requerente. 3. Na fixação da indenização pelo dano moral cabe ao juiz nortear-se pelo princípio da razoabilidade, estabelecendo-a em valor nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. 4. Sobre a indenização por danos morais deve incidir juros de mora de 1% ao mês a contar da citação,

considerando a relação contratual existente entre as partes 5. A verba honorária deve representar, de um lado, condigna e justa remuneração do advogado e, doutro, moderação frente à complexidade da demanda. Recurso parcialmente provido para condenar a ré ao pagamento de indenização pelos danos morais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

(TJSP; Apelação Cível 1012544-44.2022.8.26.0127; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2023; Data de Registro: 23/06/2023).

Presente o dano moral, *“impõe-se sua quantificação, a qual terá por parâmetros a extensão do dano, as condições econômicas das partes, a intensidade da culpa e o caráter sancionador dessa indenização”* (TJSP, Apelação nº 9000601-72.2009.8.26.0506, Relator Hamid Bdine, j. 20.08.2014).

Na fixação do valor da indenização por dano moral, o magistrado deve valer-se dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, previstos na Constituição Federal, mas sem propiciar o enriquecimento ilícito da vítima e com fulcro nas especificidades de cada caso.

Nesse sentido, convém destacar o seguinte julgado:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PARÂMETROS PARA FIXAÇÃO PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico. No caso dos autos, o valor da indenização deve ser mantido.

(TJSP; Apelação Cível 0003986-60.2012.8.26.0577; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 2ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2013; Data de Registro: 30/10/2013).

Considerando-se, pois, a extensão do dano (art. 944 do CC) e levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, mostra-se razoável a manutenção do valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral, capaz de compensar os contratemplos experimentados pela autora.

Vale destacar que os referidos danos englobam a invasão da conta, com acesso a dados pessoais e à privacidade da autora; uso indevido de sua imagem; falta de resposta em tempo razoável pelo réu, tornando necessário o ajuizamento de ação para solução da questão; e a perda do tempo na tentativa de pôr um fim ao problema.

Destarte, deve ser mantida a r. sentença.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu em favor da advogada da autora de 12% para 13% do valor da condenação.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator