



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422289

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1186898-61.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada CAROLINA DUARTE CALVANO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARRONE SAMPAIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1186898-61.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Carolina Duarte Calvano

Comarca: São Paulo

Voto nº 627

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência que determinou o restabelecimento do perfil da autora junto à plataforma Instagram e o pagamento de danos morais. Invasão e o subsequente uso do perfil da autora para aplicação de golpes. Dano moral caracterizado. Redução do quantum indenizatório. Cabimento. Sucumbência mantida. Sentença reformada em parte, para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença (fls. 142/146) , cujo relatório se adota, que julgou procedente pedido formulado em ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência ajuizada por Carolina Duarte Calvano contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., para “*condenar o réu ao cumprimento da obrigação de fazer e ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de dano moral, acrescida da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic - que é composta de juros moratórios e de correção monetária), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, incidente desde (termo a quo) a citação (mora ex persona)*”. Ainda, condenou a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$ 5.716,05, nos termos do artigo 85, § 8º-A, do CPC.

Apela a ré, requerendo a reforma do julgado. Aduz que não houve falha de prestação dos serviços, vez que a plataforma oferece um serviço seguro por meio de diversos recursos para proteção das contas, e não há como presumir que o ocorrido se deu por falha de segurança. Argumenta pelo descabimento do pedido de indenização por danos morais e impugna o *quantum* indenizatório. Ainda, sustenta a

impossibilidade de sucumbência, vez que não deu causa à ação. Requer a improcedência do pedido indenizatório e o reconhecimento da isenção dos honorários de sucumbência (fls. 153/166).

Contrarrazões às fls. 127/130, que, apesar de tempestivas, não condizem com a matéria discutida nos presentes autos.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 182/206).

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 216/218).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Ao que se verifica, houve o ajuizamento de ação de obrigação de fazer com pedido de indenização de danos morais, além de tutela de urgência, por Carolina Duarte Calvano contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., tendo sido determinado à ré, confirmando-se a tutela pretendida pela autora, o restabelecimento do perfil da autora junto à plataforma *Instagram*.

Cinge-se a controvérsia recursal, em um primeiro momento, ao reconhecimento da reponsabilidade civil da ré e da ocorrência de dano moral.

E, nesse ponto, não assiste razão à apelante.

No caso concreto, a invasão e o subsequente uso do perfil da autora para aplicação de golpes (fls. 31/35), registradas em Boletim de Ocorrência às fls. 42, evidenciam falha de segurança da ré na atuação como provedor de aplicativo. Além disso, ao tentar solucionar o problema, a autora não logrou sucesso, mesmo sendo incontroverso o comprometimento da sua conta (fls. 36/41).

Diante da conduta criminosa do invasor, não se exclui a

responsabilidade da requerida, já que se refere a risco inerente ao desenvolvimento da atividade que se propõe a explorar.

Importante destacar, ainda, que não aproveita à ré o disposto no artigo 19 da Lei 12.965/2014. Como visto, não se trata, aqui, de valoração de conteúdo disponibilizado por terceiro, de modo a implicar suposta violação à liberdade de expressão ou censura. Ao contrário, o que se tem é falha na prestação dos serviços disponibilizados aos usuários, permitindo a invasão do sistema e a criação de perfil falso.

O dano moral é a lesão grave de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. Portanto, para a configuração do dano moral indenizável, a dor, o sofrimento, a tristeza, o vexame impingido devem ser tais que, fugindo à normalidade, interfiram intensamente no comportamento e no bem-estar psíquico do indivíduo.

É verdade que o reconhecimento dessa espécie de dano merece alguns cuidados. Deve-se proceder com cautela na valoração dos sentimentos experimentados pela vítima, evitando-se, assim, o denominado processo de industrialização do dano moral. Como ensina Sérgio Cavalieri Filho, “só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (Programa de Responsabilidade Civil, 2a ed., 2a tiragem, 1999, Malheiros Editores, p. 76).

Feitas tais considerações, a autora teve seu perfil utilizado para tentativa de aplicação de golpes financeiros sem que a requerida prestasse suporte eficiente. Insofismáveis, portanto, os danos morais sofridos pela autora, tendo tais condutas gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante.

Já no que tange ao *quantum* indenizatório, a r. sentença deve ser reformada.

Atento às peculiaridades do caso concreto e ao método bifásico para fixação, reputo adequada a redução do montante para o valor de R\$ 5.000,00, com incidência de juros e correção monetária nos termos fixados em sentença, visto não terem sido. Tal montante mostra-se suficiente para reparar a violação dos direitos de personalidade da autora diante da desativação de sua conta pessoal e, ainda, sob o viés duplo sancionatório, estimula a ré a adotar conduta mais diligente em situações semelhantes, evitando a repetição de padrões de atuação, sem acarretar enriquecimento indevido da vítima.

No mesmo sentido, em casos análogos, julgados desta C. Câmara:

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pelo autor. Dano moral caracterizado. Situação vivenciada pelo autor, cujo perfil na rede social Instagram foi invadido e utilizado pelos invasores para a prática de estelionato, que não pode classificada como mero aborrecimento do cotidiano. **Quantum indenizatório majorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), na esteira de precedentes deste E. Tribunal de Justiça.** Verba honorária que deve ser arbitrada por equidade em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais). RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1155575-72.2023.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular do perfil "[@biah.monteiro](#)" no aplicativo Instagram – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram a senha e e-mail da conta – Falha no sistema de segurança da Requerida – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação célere da conta pela Autora, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem seu nome e imagem para fins ilícitos – Cabível a condenação à obrigação de fazer para o reestabelecimento do acesso à conta – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de reestabelecer o acesso à conta da Autora no aplicativo Instagram e ao pagamento de **indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00** – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1007370-64.2024.8.26.0004; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

Correta, ainda, a imposição à ré do ônus da sucumbência.

Como já afirmado, não se discute, neste processo, a obrigação do administrador de aplicações de internet de fornecer dados pessoais de usuários contrafactores, o que, segundo diretrizes da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) dependeria de autorização judicial. No caso, o que se tem é o reconhecimento da responsabilidade civil da provedora de aplicativos por danos decorrentes de falha na prestação de seus serviços aos usuários. E, nesse contexto, deu causa ao ajuizamento da ação, devendo responder, portanto, pelos ônus da sucumbência. Em suma, considerando as circunstâncias específicas do caso, notadamente o conteúdo da defesa apresentada, adequada a condenação da parte ré ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do advogado da autora.

Com o parcial provimento do recurso interposto, descabida a majoração de honorários a título recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, especialmente

Ante o exposto, por meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARRONE SAMPAIO
Relator