



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423562

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1143362-97.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PRISCILA FLORES DA SILVA, 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 em parte 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 CÍVEL Nº 1143362-97.2024.8.26.0100

APELANTE: PRISCILA FLORES DA SILVA

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL

26ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ(A) DE DIREITO: ROGERIO DE CAMARGO ARRUDA

VOTO Nº 27.162

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FACEBOOK. Ação de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Invasão da conta pessoal da autora do Instagram por hackers para prática de atos fraudulentos. Sentença de procedência parcial dos pedidos. Apelação da autora. Danos morais caracterizados. Negligência da ré que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. Falha no sistema de segurança que expôs a autora a situação vexatória e constrangedora perante o público em geral. Fato que foi constatado por amigos que integram o grupo social da autora. Indenização que deve ser fixada em R\$ 8.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Valor corrigido desde o arbitramento. Súmula nº 362 do C. STJ. Juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Responsabilidade civil contratual. Verba honorária advocatícia que não comporta majoração. Inaplicabilidade do art. 85, §8º-A, do CPC. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença proferida a fls. 104/107, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré ao cumprimento de obrigação de fazer no sentido de restabelecer a página *hackeada* com conteúdo fraudado relacionados ao perfil da autora, tornado definitiva a tutela de urgência deferida a fls. 41/42. Sucumbente, a ré foi condenada também ao

pagamento das custas, despesas do processo e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Inconformada, a autora apela a fls. 110/127. Pleiteia a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 e a fixação dos honorários de sucumbência do seu patrono, por equidade. Pede a fixação da incidência dos juros de mora a partir da data do evento danoso. Por tais motivos, requer a reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado (fls. 134/145).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil. Foram trazidos à baila os fundamentos de fato e de direito do inconformismo e o pedido de reforma da sentença, permitindo seu conhecimento.

Trata-se de ação ajuizada por **Priscila Flores da Silva** em face de **Facebook Serviços On Line do Brasil Ltda** visando

ao cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais.

Conforme relatado na inicial, a autora alega que sua conta na plataforma *Instagram* (@priiiscila29__floress) foi invadida por *hackers*, em 28/08/2024, os quais a utilizaram para efetuar postagens fraudulentas.

Citada, a ré impugnou a versão apresentada na inicial, nos termos da contestação de fls. 26/69. Sustentou, basicamente, a culpa exclusiva do consumidor e a ausência de dano moral indenizável.

Dispensada a dilação probatória, o Órgão de primeiro grau julgou os pedidos parcialmente procedentes por entender que os fatos constitutivos do direito da autora ficaram efetivamente comprovados, no entanto, rejeitou o pedido de indenização.

Em que pese entendimento do MM. Juiz sentenciante, a r. sentença merece reforma.

A relação que vincula as partes deste processo é nitidamente de consumo e, exatamente em virtude das dificuldades de ordem técnica que recaem sobre a posição da parte consumidora, justifica-se plenamente a aplicação da norma do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova e

aplicação das demais regras protetivas legais.

Na verdade, é a fornecedora de produtos e serviços a detentora dos meios probatórios para o devido esclarecimento dos fatos, e o que se tem nos autos é a absoluta impossibilidade de afirmar que a ré cumpriu sua obrigação contratual de prestar os serviços com qualidade e com a segurança que o usuário espera.

As obrigações devem ser regidas pelo princípio da boa-fé contratual. Não obstante, 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 aos consumidores 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 realizadas *por hackers* de modo a garantir a boa prestação de serviços.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor

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 àqueles 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 artigo 14, § 3º, da Lei Consumerista, confira-se: *“I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Nota-se que a conta da rede social do *Instagram* da autora, foi invadida por *hackers*, os quais se valeram de seu perfil para a prática de atos fraudulentos que foram acessados e visualizados por outros usuários.

É inegável, portanto, a falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré ao usuário 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 ré 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 ré é mesmo responsável não só pela necessidade de se 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 ré não teria adotado tais medidas para evitar a situação vexatória a que foi exposta a usuária, embora houvesse sido informada sobre os acontecimentos narrados.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, o entendimento que prevalece em algumas Cortes de Justiça é no sentido de que o mero descumprimento contratual não enseja o dever do fornecedor de produtos e serviços de pagar indenização ao consumidor a este título.

Contudo, diante das circunstâncias aqui verificadas, é evidente que o dano moral, no presente caso, está caracterizado e decorre da conduta negligente da ré, 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 demandante foi exposta à situação vexatória e constrangedora perante o público em geral, porquanto sua conta *hackeada* foi utilizada por estelionatários para aplicação de golpes

contra terceiros usuários, fato que foi comunicado por amigos que integram seu grupo na rede social, versão essa apresentada na inicial e que não foi 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 autora ao ser impedida de acessar sua conta, por falha no sistema de segurança da plataforma, e cancelar o perfil falso criado pelos fraudadores.

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, lecionou 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 fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), reputado excessivo pela requerente e ínfimo pela requerida, não merece nenhum reparo, 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.

Sobre referida quantia incidirá correção monetária desde o arbitramento (Súmula nº 362 do C. STJ), acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual.

Em razão da inversão do ônus de sucumbência nesta fase recursal, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de advogado.

Quanto à majoração dos honorários, melhor sorte não assiste a recorrente.

Isto porque a verba honorária deve ser arbitrada de

modo a remunerar condignamente o trabalho desenvolvido pelo advogado da parte vencedora, levando-se em consideração, em cada caso, o grau de zelo profissional, o tempo exigido para a defesa dos interesses do cliente, além da natureza e complexidade da causa.

Na hipótese em exame, a controvérsia é singela, pacificada pela jurisprudência, de forma que não houve maior dificuldade para a realização do trabalho jurídico, o que justifica a fixação dos honorários advocatícios em 10% do valor atualizado da causa.

Ademais, não é aplicável ao caso o disposto no art. 85, § 8º-A, do CPC, pois o valor da causa não é irrisório (*in casu*, R\$ 30.000,00)

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora