



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423307

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1072658-59.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TANIA JESUS SOARES LIMA (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 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 Nº 1072658-59.2024.8.26.0100

APELANTE: TÂNIA JESUS SOARES LIMA (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA

COMARCA: SÃO PAULO

VARA: 30ª VARA CÍVEL CENTRAL

MM. JUIZ(A) DE DIREITO: PRISCILLA BITTAR NEVES NETTO

VOTO Nº 27.380

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FACEBOOK. Hacking da conta pessoal da autora. Ação de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de procedência dos pedidos. Indenização arbitrada em R\$2.000,00. Honorários de sucumbência arbitrados em 15% do valor da condenação e multa cominatória não fixada na sentença. Apelação da autora. Majoração da indenização. Cabimento. Perfil social hackeado por estelionatários para prática de golpes contra terceiros usuários de boa-fé fazendo se passar pela verdadeira titular da conta. Grave violação aos direitos de personalidade da demandante. Indenização majorada para R\$10.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições da ofendida e do ofensor. Necessidade de fixação de prazo e multa para cumprimento da obrigação, nos termos do art. 297 do CPC. Dever da apelada de cumprir a obrigação que lhe foi imposta na sentença em três dias, sob pena de multa diária de R\$500,00, limitada ao valor global de R\$10.000,00. Diante da majoração da indenização em grau de recurso, deve-se entender que os honorários de sucumbência foram arbitrados em patamar condizente com os trabalhos realizados pelo patrono da apelante. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A sentença proferida a fls. 136/139 julgou procedentes os pedidos para, confirmada a tutela de urgência concedida no início do processo, determinar que a ré cumpra a obrigação de restaurar o acesso ao perfil da rede social da autora mantida no Facebook, que foi alvo de hacking, fornecendo instruções para o e-

mail indicado, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$2.000,00 (dois mil reais), com atualizado pelo IPCA a partir do arbitramento, acrescidos de juros de mora legais a partir da citação, que deverão ser calculados de acordo com a nova redação do artigo 406 do Código Civil, dada pela Lei nº 14.905/24. Sucumbente, a ré foi condenada também ao pagamento das custas, despesas do processo e honorários do patrono adverso, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Inconformada em parte, a autora apela (fls. 154/173).

Em síntese, busca a recorrente a majoração do valor da indenização por danos morais ao patamar de R\$10.000,00 (dez mil reais), assim como a fixação do valor dos honorários de sucumbência do seu patrono por equidade, com base no § 8º, artigo 85 do Código de Processo Civil. Pleiteia, ainda, seja fixado multa cominatória para o caso de descumprimento da obrigação por parte da apelada. Por tais motivos, requer que o apelo seja conhecido e provido.

Recurso tempestivo e contrarrazoado.

Preparo não recolhido em virtude da apelante ser beneficiária da justiça gratuita

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 TÂNIA JESUS SOARES LIMA 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 sentença, a autora alega que: *“mantinha um perfil na plataforma Facebook, identificado como "Tania J S Lima", o qual foi invadido por terceiros que alteraram os dados de sua conta, incluindo o e-mail e o nome de usuário. Acrescenta que a requerida, mesmo após ser notificada administrativamente por diversos canais, incluindo e-mail e o portal "Reclame Aqui", permaneceu inerte, deixando de tomar as providências necessárias para recuperação do perfil. A autora também registrou boletim de ocorrência, destacando que a ausência de resposta da requerida agravou o prejuízo moral e potencializou os riscos decorrentes da posse de seus dados pessoais por terceiros. Requer, em sede antecipatória tornada definitiva ao final, que o requerido seja compelido a recuperar e reativar definitivamente a conta da autora, bem como seja condenado ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos no valor de R\$ 10.000,00.”*

Citada, a ré impugnou a versão apresentada na inicial, nos termos da contestação de fls. 78/90. Expôs, basicamente, os mesmos argumentos deduzidos nas contrarrazões de fls. 177/178.

Dispensada a dilação probatória, o Órgão de primeiro grau julgou os pedidos procedentes por entender que os fatos

constitutivos do direito da autora ficaram efetivamente comprovados. Arbitrou o valor da indenização por danos morais em R\$2.000,00 e fixou os honorários de sucumbência em 15% do valor da condenação.

Respeitado o entendimento adotado pela magistrada sentenciante, o inconformismo prospera em parte.

Restou incontroverso o dever da ré de cumprir a obrigação imposta na sentença e de pagar indenização por danos morais pelos fatos descritos na inicial, uma vez que apenas a autora recorre para ver majorado o valor indenizatório e os honorários de sucumbência do seu advogado, bem como seja fixada multa cominatória para o caso de descumprimento da obrigação pelo Facebook.

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.

No caso em exame, a demandante teve sua privacidade, honra e imagem gravemente violadas, eis que foi exposta à situação vexatória e constrangedora perante o público em geral e seus seguidores, porquanto sua conta *hackeada* foi utilizada por estelionatários para aplicação de golpes contra terceiros usuários de boa-fé, 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 vítima e ver seu perfil social sendo

utilizado para prática de atos criminosos por pura falha no sistema de segurança da plataforma, o que constitui um grave ato ilícito contra seus direitos de personalidade em razão de omissão da gestora da plataforma digital.

Sobre o tema, 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, diante das circunstâncias aqui verificadas, o valor fixado em R\$2.000,00 (dois mil reais), reputado minorado pela apelante, deve ser majorado para R\$10.000,00 (dez mil reais), 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.

A fixação da multa cominatória, para o caso de descumprimento da ordem judicial, é medida necessária e está prevista no artigo 297 do Código de Processo Civil.

No entanto, observa-se que a magistrada sentenciante

acabou por tornar definitiva uma tutela de urgência que não foi deferida no início ou no curso do processo. Assim, de modo a se evitar um indesejável imbróglio processual e se garantir a efetividade da prestação jurisdicional, fica deferida em grau recursal a tutela de urgência requerida na inicial e confirmada pela obrigação imposta na sentença, que deverá ser cumprida em 3 (três) dias, sob pena de multa diária R\$500,00 (quinhentos reais), até o limite global de R\$10.000,00.

A verba honorária de sucumbência de 15% do valor da condenação, considerando a majoração da indenização em grau de recurso, deve ser entendida que foi arbitrada em patamar compatível com os trabalhos realizados pelo patrono da autora, de maneira que não comporta modificação, diante dos critérios estabelecidos no § 2º, do artigo 85 do Diploma Processual Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação acima explicitada.

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora