



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430583

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006036-22.2024.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante JULIANE GUARNIERI DE OLIVEIRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1006036-22.2024.8.26.0189

Comarca: Fernandópolis

Apelante: Juliane Guarnieri de Oliveira

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

MM. Juiz de 1º Grau: Dr. Renato Soares de Melo Filho

VOTO Nº 11741/2025 (ESF)

APELAÇÃO – Consumidor – Prestação de serviço de provedor de aplicação de internet (redes sociais) – Ação de obrigação de fazer consistente na recuperação do acesso da consumidora à sua conta na plataforma "Facebook" invadida por terceiros estelionatários cumulada com indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência, rechaçado o pleito indenizatório – Apelo da consumidora – Danos morais caracterizados – Perda do acesso ao relevante veículo de interação social, exposição de dados privados a criminosos e vinculação da imagem à prática de atos delituosos que têm o condão de impactar direitos de personalidade – Responsabilidade da fornecedora por se tratar de fortuito interno – Teoria do risco-proveito – Cifra indenizatória de R\$ 10.000,00 que se afigura compatível com as circunstâncias do caso concreto – Atribuição da integralidade do ônus da sucumbência à fornecedora – Honorários advocatícios sucumbenciais quantificados com base não somente na regra do § 8º-A do artigo 85 do CPC, mas nos demais critérios legais previstos nos § 2º e 8º do suprarreferido dispositivo legal – Sentença reformada – Recurso PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por JULIANE GUARNIERI DE OLIVEIRA, que contende com "FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.", em face da r. sentença de fls. 125/127, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial, para condenar a apelada a tomar as providências necessárias para que a autora recupere sua conta junto ao "Facebook", observado que a apelada cumpriu a obrigação, o que foi confirmado pela apelante. Houve ainda a condenação das partes em custas e despesas processuais na proporção de cinquenta por cento cada e ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte contrária fixados em dez por cento

do valor da ação, vedada a compensação.

Razões de apelação a fls. 137/164. Sustentou a apelante que faz jus a indenização por danos morais, pois sua conta na plataforma da apelada foi invadida por *hackers*, ficou indisponível por cerca de sessenta dias e somente foi recuperada após determinação judicial, o que produziu prejuízos de ordem extrapatrimonial, devendo-se aplicar ainda a teoria do desvio produtivo do consumidor. Aduziu que a verba de sucumbência deve ser arbitrada com base no critério da equidade, tomado como base o valor de R\$ 5.203,07, recomendado pela Seccional Estadual da OAB, ou, ao menos, a cifra mínima de R\$ 2.500,00. Requereu a reforma da sentença para que a apelada seja condenada ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais e de honorários advocatícios nos moldes da fundamentação recursal.

Contrarrazões a fls. 177/191. Requereu a apelada a manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Recurso formalmente em ordem, tempestivo e preparado.

É o relatório.

O apelo demanda **PARCIAL PROVIMENTO**.

Restou incontroversa a ocorrência da invasão da conta da apelante por terceiros que a utilizaram como instrumento para o empreendimento de crimes de estelionato.

A exordial é instruída com *prints* de tela que demonstram o oferecimento de "investimentos financeiros de fácil e alto retorno" e os

comentários de pessoas do círculo de relacionamento da apelante às quais chegou a tentativa de aplicação de golpe pelos invasores.

Neste contexto, o ilícito perpetrado por terceiros deve ser qualificado como fortuito interno, pois, malgrado careça de ato próprio da apelada exploradora da atividade econômica com intuito lucrativo, insere-se no risco da atividade e produz prejuízo sensível a direitos de personalidade do usuário da plataforma.

Ao ter sua imagem e seu nome vinculados à prática de delitos e sua privacidade violada, a apelante suportou impacto a seus direitos de personalidade, com o condão de superar o mero aborrecimento do cotidiano.

Já decidiu esta C. Câmara a respeito:

*"APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E OBRIGAÇÃO DE FAZER. Sentença de improcedência. Invasão de 'hackers' no perfil da autora em rede social mantida pela ré, sem providências conclusivas para restauração do acesso da consumidora e prevenção de danos, até o presente momento. Necessidade de condenação da ré ao restabelecimento do acesso da autora ao perfil @motta_lucia na rede social Instagram. **Dano moral caracterizado. Violação aos direitos de personalidade.** Indenização majorada para R\$ 10.000,00, levando-se em conta a extensão dos danos sofridos e a capacidade econômica da ré, bem como observadas as funções punitiva e pedagógica da indenização. Precedentes da Câmara. Ônus de sucumbência integralmente suportados pelo réu. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1053817-50.2023.8.26.0100; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível -*

23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025, grifo e negrito nossos)

*"APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório. Invasão de conta na rede social Instagram. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Pedido de afastamento da indenização por danos morais. Descabimento. Adoção de medidas de segurança pela plataforma que não afastam sua responsabilidade pelo ilícito. Apelante que alega disponibilizar medidas de segurança, mas não afirma nem demonstra que o apelado deixou de adotá-las. Negligência que não se presume. Ato ilícito perpetrado por terceiro, que, pelo que consta dos autos, contou com vulnerabilidade no sistema da apelada. Conta invadida que permaneceu no ar, expondo os contatos do apelado a golpes. Apelante que não cumpriu com o dever de prestar serviço adequado ao usuário e tem responsabilidade pelos danos sofridos. **Danos morais caracterizados**. Reparação fixada em R\$ 10.000,00. Valor que se mostra excessivo ao caso concreto. Invasão que perdurou por intervalo relativamente curto. Resolução antes mesmo da citação. Desvio produtivo não caracterizado. Golpe que, pelo que consta dos autos, não vitimou os contatos do recorrido. Redução para R\$ 7.000,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO."* (TJSP; Apelação Cível 1087993-21.2024.8.26.0100; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025, grifo e negrito nossos)

"APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer. Autor usuário de rede social gerida pela empresa ré. Invasão por "hackers" da conta

*peçoal do autor na rede social Instagram que impediu o seu acesso. Invasores que se utilizaram da conta para a prática de golpes. Pretensão de restabelecimento e de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Respeitável sentença de parcial procedência. Julgado afastou a pretensão indenizatória. Recurso do requerente. Apelante insiste no pleito de danos morais. Conta do autor mantida na plataforma da requerida invadida (hackeada) por terceiro. Falha nas práticas de segurança da empresa "Facebook". Perfil do autor que passou a ser usado por "hackers" para aplicar golpes financeiros a fim de que seus seguidores, acreditando ser o anúncio autêntico do autor, tornassem vítimas dos golpistas. Situação que ultrapassou a esfera do mero aborrecimento diante da insegurança com a utilização do serviço, além do golpista ter tido acesso a dados, fotografias, conversas e mensagens pessoais, violando direitos da personalidade. **Danos morais caracterizados.** Valor da indenização que fica arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Jurisprudência. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1078618-93.2024.8.26.0100; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025, grifo e negrito nossos)*

Tendo em conta o escopo de compensação integral do prejuízo moral, as condições pessoais de vítima e ofensor e os postulados da razoabilidade e da proporcionalidade, tenho que a cifra indenizatória de R\$ 10.000,00 se afigura justa e compatível com as circunstâncias do caso concreto.

Ao principal devem-se acrescer juros de mora legais (art. 406, §

1º, do CC) desde a citação (art. 405 do CC e 240 do CPC) e atualização monetária legal (art. 389, par. ún., do CC) desde o arbitramento (Súmula 362 do C. STJ).

Em razão da sucumbência, condeno a apelada exclusivamente em custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em vinte por cento sobre o valor atualizado da condenação, com esquite nos critérios do artigo 85, §§ 2º, 8º e 8º-A do CPC.

Aliás, a regra que recomenda a observância dos valores praticados pela Ordem dos Advogados do Brasil para fins de apreciação equitativa de honorários de sucumbência deve ser conjugada com as demais congêneres, que determinam a análise de fatores como o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

Nestes termos, fica reformada a r. sentença.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)