



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435571

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1082072-81.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CHARLENE PARPINELLI, 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 sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1082072-81.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Charlene Parpinelli
Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado
(Voto nº SMO 50342)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Rede social – Invasão de conta pessoal por terceiro – Utilização do acesso para fins ilícitos – Falha do serviço – Controvérsia que se limita ao montante da indenização por dano moral – Razoabilidade e proporcionalidade - Indenização majorada para R\$ 3.000,00.

Apelação parcialmente provida.

Trata-se de recurso de apelação interposto por CHARLENE PARPINELLI (fls. 129/138) contra r. sentença de fls. 123/126, proferida pela MMª. Juíza da 38ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo, Dra. Luiza Arias Bagno, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais movida em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, para condenar a ré a restabelecer a conta da autora na rede social “Instagram”, e a pagar R\$ 1.000,00 pelos danos morais sofridos pela autora.

Visa a apelante a majoração da indenização por danos morais. Refere a falha na prestação dos serviços da requerida ao permitir acesso de criminosos na conta de seus usuários. Diz ter passado por situações vexatórias. Pontua ter sido privada do uso da rede por um longo período. Alega que o valor fixado é insuficiente para compensar os danos. Visa a elevação dos honorários de sucumbência. Postula o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 142/148.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Presentes os pressupostos recursais, conheço do recurso.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de reparação de danos decorrente da invasão do perfil da autora, por 'hackers', em conta mantida na rede social “Instagram”, objetivando a recuperação de sua conta mantida naquela plataforma.

No caso, os invasores passaram a utilizar a conta da autora para divulgar falsos investimentos em criptomoedas. A usuária, ora apelante, seguiu as orientações transmitidas por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, no entanto, não conseguiu recuperar seu perfil, nem mesmo bloqueá-lo para evitar danos a seus seguidores, que poderiam ser enganados pelos estelionatários.

A r. sentença de procedência reconheceu a responsabilidade da ré, e não sobreveio recurso quanto a este capítulo.

Limita-se a controvérsia ao valor da indenização por danos morais.

Assevera Sergio Cavalieri Filho: “O importante, destarte, para a configuração do dano moral não é o ilícito em si mesmo, mas sim a repercussão que ele possa ter”¹.

E ensina Yussef Said Cahali, citando Dalmartello:

“Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, 'como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos'; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a “parte social do patrimônio moral” (honra, reputação etc.) e dano que molesta a “parte afetiva do

¹ Programa de Responsabilidade Civil. Atlas: São Paulo, 7ª Edição, 2007, pág. 81.

patrimônio moral” (dor, tristeza, saudade etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)”².

Aqui, os fatos apresentados se distanciam daqueles de repercussão comum decorrentes do desenvolvimento da relação contratual. Não se trata de simples descumprimento contratual.

A ré foi desidiosa, pois, mesmo notificada a respeito da invasão da conta da autora, não tomou imediatamente a atitude necessária para propiciar a retomada do perfil e evitar a prática de fraude por terceiros.

A situação aqui apresentada, sem dúvida, causou abalo e transtornos, os quais superam o mero aborrecimento. Não há dúvida de que a autora vivenciou situação constrangedora perante familiares e amigos, experimentando frustração.

A incerteza e a demora quanto à solução do problema são circunstâncias que desestabilizam e angustiam. Frustrada a expectativa, infringida a boa-fé contratual, tratando-se de relação de consumo, há o dever de indenizar.

O valor da indenização pelo dano moral deve compensar, já que nada restabelece pela natureza personalíssima do bem lesado, e também reprimir, mas com razoabilidade.

Yussef Said Cahali, por sua vez, na obra “Dano Moral”, observa que a quantificação do dano há de ser feita de modo prudente pelo julgador, resolvendo-se a questão em juízo valorativo de fatos e circunstâncias, a fim de atender a peculiaridade do caso concreto. Como regra de experiência, lista os seguintes fatos e as circunstâncias:

“1º) A natureza da lesão e a extensão do dano: Considera-se natureza da lesão, a extensão do dano físico, como causador do sofrimento, da tristeza, da dor moral vivenciados pelo infortúnio. 2º) Condições pessoais do ofendido: Consideram-

² “Dano moral”. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2011, p. 19/20.

se as condições pessoais do ofendido, antes e depois da ofensa à sua integridade corporal, tendo em vista as repercussões imediatas que a deformação lhe acarreta em suas novas condições de vida. (...) 3º) Condições pessoais do responsável: Devem ser consideradas as possibilidades econômicas do ofensor, no sentido de sua capacidade para o adimplemento da prestação a ser fixada (...). 4º) Equidade, cautela e prudência: A indenização deve ser arbitrada pelo juiz com precaução e cautela, de modo a não proporcionar enriquecimento sem justa causa da vítima; a indenização não deve ser tal que leve o ofensor à ruína nem tanto que leve o ofendido ao enriquecimento ilícito. (...) 5º) Gravidade da culpa (...)"³.

Assim, considerada a condição pessoal das partes, a extensão do dano e os julgamentos de casos similares por este E. Tribunal de Justiça, entendo que a indenização arbitrada pelo MM. Juízo “a quo” deva ser majorada para R\$ 3.000,00, por reputar ser esse patamar suficiente para compensar a autora dos constrangimentos sofridos e desestimular a ré a praticar conduta semelhante.

Neste sentido:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVEDOR DE REDE SOCIAL. Ação de obrigação de fazer c/c indenização. Sentença de parcial de procedência. Insurgência do autor quanto ao valor da indenização por danos morais. Autor que teve sua conta em rede social (Instagram) invadida por terceiros (hacker). Determinação para a provedora de aplicação providenciar os meios necessários para a recuperação do acesso. Inexistência de dispositivos de segurança hábeis a evitar o acesso por hacker. Falha na prestação de serviço consubstanciada. Indenização por danos morais cabível e fixada em R\$ 3.000,00 que comporta majoração para R\$ 5.000,00. Valor que se encontra dentro dos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade diante do caso concreto. Sentença modificada em parte. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1119917-84.2023.8.26.0100; Relatora: Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível;

³ Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data do Julgamento: 26/02/2024; Data de Registro: 26/02/2024).

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso,
para majorar a indenização por danos morais para R\$ 3.000,00.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator