



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435737

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030813-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANDREIA SILVINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

**CARLOS DIAS MOTTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1030813-47.2024.8.26.0100**

**26ª Câmara de Direito Privado**

**Apelante: Andreia Silvino**

**Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

**Comarca: São Paulo**

**Juíza: Luciana Biagio Laquimia**

**Voto nº 32824**

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Invasão da conta da autora na plataforma WhatsApp Business por terceiro. Réu que, mesmo informado sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do invasor, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta ou ao menos para o seu bloqueio. Invasor que se utilizou do perfil e imagem da autora para o cometimento de fraudes, além de ter tido acesso às suas informações pessoais. Responsabilidade do réu. Dano moral configurado. Quantum indenizatório ora fixado que condiz com a extensão do dano (art. 944 do CC) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Sentença reformada. Apelo provido.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto em razão da r. sentença (fls. 94/100) que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral ajuizada por Andreia Silvino em face de Facebook Serviços Online do Brasil LTDA, para condenar o réu ao restabelecimento do acesso à conta *WhatsApp Business* da autora, afastado o dano moral. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 40% para a autora e 60% para o réu, bem como de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, fixados em 10% do valor atualizado da causa (40% sobre 10% devidos pela autora ao patrono do réu e 60% sobre 10% devidos pelo réu ao patrono da autora).

Apela a autora (fls. 105/120), alegando, em síntese, que: faz *jus* a

indenização por dano moral; seus contatos foram expostos a golpes; os fatos extrapolam o mero aborrecimento; não recebeu suporte; desperdiçou seu tempo com a tentativa de recuperação da conta, o que atrai a teoria do desvio produtivo. Assim, pugna pelo provimento da apelação e reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo, tendo sido objeto de contrarrazões (fls. 128/146). Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Compulsando-se os autos, observa-se que a conta da autora na plataforma *WhatsApp Business* foi invadida por terceiro. Informa ter sido vítima de invasão, tendo os terceiros utilizado sua conta para praticar fraudes e estelionatos contra seus contatos.

Contudo, mesmo informada sobre a invasão da conta e a intenção criminosa do invasor, o réu não tomou nenhuma providência, seja para o restabelecimento da conta ou ao menos o seu bloqueio.

Ainda que não fosse possível restituir imediatamente a posse da conta, caberia ao réu, ao menos, fazer cessar o uso indevido da imagem e informações da autora, bem como a prática de fraudes por terceiros, o que não foi feito.

Com efeito, as medidas para tentar parar a ação do golpista se iniciaram apenas após o ajuizamento da ação. Assim, houve falha na prestação dos serviços do ré, o que causou danos à autora e expôs a risco os demais usuários da rede social.

Destaca-se que o réu apenas elidiria sua responsabilidade se provasse fato exclusivo da autora ou de terceiros, conforme inteligência do artigo 14, II, do CDC, o que não ocorreu já que, conforme mencionado alhures, houve falha de sua parte.

Assim, a responsabilidade do réu ficou evidente e o dano moral, configurado, vez que o invasor se utilizou do perfil da autora para o cometimento de fraudes.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CLONAGEM DE CONTA DO WHATSAPP. Sentença de parcial procedência e improcedência em relação à outra corrê, sem condenação ao pagamento de danos morais. Inconformismo de ambas as partes. Preliminar de ilegitimidade da ré no tocante ao aplicativo WhatsApp. Não acolhimento. Pessoas jurídicas que integram o mesmo grupo econômico. Responsabilidade objetiva e solidária em relação aos consumidores. Precedentes jurisprudenciais. Recurso da corrê buscando a reforma da sentença. Desacolhimento. Inexistência de comprovação dos fatos alegados pela corrê. Não apresentada justificativa plausível para não ter havido o bloqueio da conta do WhatsApp da autora e que foi hackeada. Alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação. Questão que deve ser decidida em fase de cumprimento de sentença. Apelação da autora com pretensão de que sejam reconhecidos os danos morais. Acolhimento. Clonagem da conta da autora disponível na plataforma do WhatsApp. Danos morais sofridos em razão dos sérios transtornos acarretados pelo episódio, que não podem ser catalogados como mero dissabor, haja vista que utilizava a plataforma de WhatsApp para a divulgação de seu trabalho como advogada, contato com clientes, recebimento de documentos e informações confidenciais, além do contato com familiares e amigos, restando infrutíferas as tentativas de solucionar o problema administrativamente, com ofensa à honra da autora, ante o vazamento de dados pessoais, a violação de sua identidade virtual disponibilizada nas redes sociais, a repercussão negativa que a clonagem das contas gera perante terceiros e a perda de tempo produtivo. Aplicabilidade do CDC e da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Dano moral configurado. Precedentes. Indenização arbitrada em R\$10.000,00. Valor que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença reformada, para julgar a ação procedente em relação à corrê Facebook. Inversão dos ônus sucumbenciais, carreados integralmente à corrê vencida. Recurso da autora provido, improvido o apelo da ré.

(TJSP; Apelação Cível 1004519-40.2020.8.26.0506; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023).

Presente o dano moral, *“impõe-se sua quantificação, a qual terá por parâmetros a extensão do dano, as condições econômicas das partes, a intensidade da culpa e o caráter sancionador dessa indenização”* (TJSP, Apelação

nº 9000601-72.2009.8.26.0506, Relator Hamid Bdine, j. 20.08.2014).

Na fixação do valor da indenização por dano moral, o magistrado deve valer-se dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, previstos na Constituição Federal, mas sem propiciar o enriquecimento ilícito da vítima e com fulcro nas especificidades de cada caso.

Nesse sentido, convém destacar o seguinte julgado:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PARÂMETROS PARA FIXAÇÃO PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico. No caso dos autos, o valor da indenização deve ser mantido. (TJSP; Apelação Cível 0003986-60.2012.8.26.0577; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 2ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2013; Data de Registro: 30/10/2013).

Considerando-se, pois, a extensão do dano (art. 944 do CC) e levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, mostra-se razoável a fixação do valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral, capaz de compensar os contratempos experimentados pela autora.

Vale destacar que os referidos danos englobam a invasão da conta, com acesso a dados pessoais e à privacidade da autora; uso indevido de sua imagem; falta de resposta em tempo razoável pelo réu, tornando necessário o ajuizamento de ação para solução da questão; e a perda do tempo na tentativa de pôr um fim ao problema.

Destarte, deve ser reformada a r. sentença para condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral, corrigidos monetariamente desde a publicação desta decisão, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. A correção monetária se fará pelo IPCA e os juros moratórios pela taxa Selic, descontado o IPCA e desconsiderada

alguma diferença negativa, consoante alterações do artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, ambos do Código Civil.

Ante o resultado da demanda, arcará o réu com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios em favor do patrono da autora, que fixo em 11% sobre o valor atualizado da condenação.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **dou provimento** ao recurso.

**CARLOS DIAS MOTTA**  
Relator