



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435578

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008270-16.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THAYNARA SOUSA ARAÚJOMEROTTI, 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: **Negaram provimento 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 1008270-16.2025.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Thaynara Sousa AraújoMerotti

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 50317)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Rede social – Invasão de conta pessoal por terceiro – Utilização do acesso para a realização de ato ilícito: golpe financeiro – Trânsito em julgado dos capítulos da sentença que reconheceram a falha na prestação do serviço, o dano moral e o nexo de causalidade entre ambos, atribuindo responsabilidade ao apelado – Indenização por danos morais fixada com razoabilidade – Honorários de sucumbência – Fixação adequada.

Apelação não provida.

Trata-se de recurso de apelação interposto por THAYNARA SOUSA ARAÚJO MEROTTI (fls. 99/108) contra a sentença de fls. 94/96, proferida pelo MM. Juízo da 10ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo, Dra. Andrea de Abreu, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais movida por ela para condenar FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. no restabelecimento do acesso da autora à conta de rede social, bem como no pagamento de indenização por danos morais na importância de R\$5.000,00.

O apelante alega ser inconteste o dano moral experimentado pela parte autora, que teve sua conta na rede social indevidamente afetada por um problema gerado ou, em outras palavras, causado ou, ainda, tolerado/permitido por culpa exclusiva da requerida, sem que a recorrente tenha dado causa ou contribuído para esta terrível situação. Registra que o agir negligente da recorrida acabou por causar danos extrapatrimoniais multidimensionais à recorrente e pede que as distintas dimensões dos danos sofridos pela parte autora, mencionadas na

peça exordial, sejam prudentemente consideradas quando da fixação do quantum indenizatório. Anota que reparação do dano pretendida na presente ação possui dupla finalidade, a saber, de um lado, o ressarcimento ao dano busca confortar a vítima de um ato ilícito, que sofreu uma lesão de cunho íntimo, a qual não se consegue avaliar, porém é possível estimá-la, e, de outro, nos termos da teoria do desestímulo, é necessária a imposição de uma multa de cunho preventivo, e não repressivo, ao infrator, com o intuito de que fatos semelhantes ao ocorrido não mais se repitam. Observa que diversos órgãos julgadores, sejam de primeiro grau ou de nível recursal, aí considerando as Turmas Recursais e as Câmaras do Egrégio Tribunal de Justiça, tem fixados as condenações em casos análogos na faixa que varia entre R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a R\$ 15.0000,00 (quinze mil reais). Postula o provimento do recurso, para que a condenação pelos danos extrapatrimoniais sofridos seja estabelecida no valor mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e os honorários advocatícios sucumbenciais a serem pagos pela parte recorrida sejam redimensionados de forma equitativa a teor do que dispõe o artigo 85, § 8º do CPC, requerendo que os mesmos sejam fixados no valor mínimo previsto pela Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil (R\$5.716,05), nos termos do art. 85, 3 § 8º-A, do CPC, ou, alternativamente, em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, a teor do que dispõe o art. 85 §º 11 do CPC.

Contrarrazões às fls. 163/177, pelo não provimento do recurso.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Não há arguição de intempestividade.

A apelante é beneficiária da gratuidade da justiça, dispensada do recolhimento do preparo.

Presentes os pressupostos legais, conheço o recurso, mas lhe nego provimento.

Restou inconteste nos autos que as contas mantidas pela apelante nas plataformas Facebook e Instagram da apelada foram hackeadas por terceiro, que passou a utilizá-las para a realização de ofertas fraudulentas visando lesar terceiros.

E que, em razão dos atos praticados pelo terceiro, as contas foram suspensas.

Transitou em julgado o capítulo da r. sentença que reconheceu a falha na prestação dos serviços e determinou que o apelado restituísse a conta do usuário @ninaashitzu_ (Instagram) e www.facebook.com/thaynara.sousa.50, ou, em caso de impossibilidade justificada, procedesse à suspensão desta, e aquele em que se reconheceu os danos morais suportados pela apelante.

A discussão aqui estabelecida está restrita ao montante da indenização por dano moral e dos honorários advocatícios de sucumbência.

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 ter¹”*.

O valor da indenização pelo dano moral deve compensar, já que nada restabelece pela natureza personalíssima do bem lesado, 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-

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

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 (...)².

A apelante alega que utiliza as redes sociais para manter contato com seus clientes. Mas não há prova do alegado. Tampouco há demonstração de prejuízo real e concreto.

Assim, diante de todos os elementos da lide, em que pesem as alegações da apelante, considerada a condição pessoal das partes e os casos semelhantes julgados por esta C. Câmara, entendo que se afigura proporcional e adequada a fixação da indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois razoável para compensar os constrangimentos sofridos e desestimular a reiteração de conduta semelhante.

O sofrimento não pode ser visto como "lucro capiando", nem a indenização pode ser apenas simbólica, sem caráter punitivo e pedagógico.

Observo que o valor fixado atende ao critério das condições socioeconômicas das partes, com lastro, ainda, nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

² Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.

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

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. RESPEITÁVEL SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ARBITRADA EM R\$ 2.500,00 (DOIS MIL E QUINHENTOS REAIS). RECURSO DO AUTOR. BUSCA MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS QUE ESTIMA EM MONTANTE EQUIVALENTE A VINTE (20) SALÁRIO MÍNIMOS. CONTA DO AUTOR MANTIDA NA PLATAFORMA DA REQUERIDA INVADIDA (HACKEADA) POR TERCEIRO, FALHA NAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA EMPRESA "FACEBOOK". INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL QUE COMPORTA MAJORAÇÃO PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). MONTANTE QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES. RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1004741-76.2023.8.26.0223; Relator: Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2024; Data de Registro: 22/02/2024).

Por fim, a fixação dos honorários advocatícios de sucumbência em 20% do valor da condenação atende aos parâmetros elencados no Código de Processo Civil e ao quanto decidido no Tema 1.026 do STJ, não merecendo qualquer reparação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator