



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435921

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1144874-52.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCAS RIBEIRO PAIVA GOMES, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1144874-52.2023.8.26.0100

Apelante : Lucas Ribeiro Paiva Gomes.
Advogada : Thaise Franco Pavani (Fls: 19).
Apelado : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..
Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 145).

Comarca: São Paulo

Voto nº 20662

bsa

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Invasão da conta do autor, na rede social *Instagram*, por terceiros. Sentença de parcial procedência. **Inconformismo do autor.** Invasão incontroversa. Falha na prestação de serviço verificada. **Danos morais configurados.** Situação vivenciada que gerou abalo psicológico ultrapassando o mero aborrecimento. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir o autor sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Custas, despesas processuais e honorários advocatícios a cargo do apelado. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação contra r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais que Lucas Ribeiro Paiva Gomes move contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., condenando o réu a reestabelecer a conta do autor, afastando o pedido de indenização por danos morais. Diante da sucumbência recíproca, determinou que as partes repartissem as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa (R\$ 15.000,00).

Inconformado, **apela o autor**, sustentando que as aflições e prejuízos íntimos decorrentes das fraudes que estavam sendo perpetradas por terceiros em seu nome, extrapolaram o mero aborrecimento, se caracterizando sim como violação de seu direito de personalidade, de modo que a indenização pleiteada deve ser concedida. Destaca

que a demora do réu em prestar suporte efetivo potencializou os transtornos e lhe causou insegurança, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária. Afirma que por mais de um mês tentou recuperar o acesso a sua conta, ressaltando que a inércia do réu permitiu que diversos golpes fossem praticados em seu nome, perante conhecidos. Assim, requer que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos morais, acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da data do evento danoso, bem como que a ré seja condenada ao pagamento integral das verbas sucumbenciais.

Contrarrazões, fls. 239/259.

É o relatório.

Alega o autor que em 03/10/23 não obteve acesso ao seu perfil junto a rede social Instagram, tendo tomado conhecimento de que ele havia sido invadido por terceiros que utilizaram sua imagem para a prática de diversas fraudes. Visando o restabelecimento de sua conta e o ressarcimento dos prejuízos extrapatrimoniais sofridos, o autor propôs a presente demanda.

Tem-se também que, mesmo após ter sido informado sobre a invasão, o réu não disponibilizou outro meio de contato para a resolução do problema permanecendo o autor por 35 dias sem acesso a essa conta.

O acesso somente foi restabelecido em cumprimento à tutela de urgência concedida nesta ação (fls. 103/104).

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Essa responsabilidade, somente será afastada quando o fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Destaque-se que cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as

providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança para impedir esse tipo de situação. E na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário.

Nesse viés, em que pese os argumentos do apelado sobre a ausência de vício de segurança, é notório que houve invasão da conta, mostrando-se falhos os serviços fornecidos pelo réu e, portanto, deve ele responder pelos prejuízos sofridos pelo autor em razão da deficiência de seus serviços.

Destarte, respeitado o entendimento do magistrado '*a quo*', de que o mero descumprimento contratual não caracteriza dano moral, entendo que no caso concreto restou evidenciado o dano moral passível de indenização, uma vez que o autor teve sua conta pessoal invadida para prática de atos fraudulentos, tendo seu nome e imagem afetados, gerando assim abalos que superam o mero aborrecimento da vida cotidiana.

Inclusive, o autor envidou esforços para recuperar a conta extrajudicialmente, contudo, só logrou êxito após tutela concedida nos presentes autos. Ressalte-se que mesmo o apelante seguindo os passos recomendados pelo réu e tentando contato pela via administrativa, a conta continuou ativa por 35 dias, sendo utilizada por terceiros para a prática de golpes financeiros em nome do autor.

Assim, a situação vivenciada pelo autor, que teve sua conta na rede social invadida e utilizada para práticas de atos fraudulentos não pode ser classificada como mero aborrecimento e ultrapassa os dissabores da vida cotidiana, principalmente pelo constrangimento perante familiares e amigos, ocasionando abalo psicológico, além de exigir do apelante esforços para sanar erro a que não deu causa.

Nesse sentido, os seguintes precedentes desta Colenda Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROVEDOR DE INTERNET – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Invasão de conta em rede social por 'hacker' para prática de fraude - Falha na prestação de serviços - Danos morais configurados - Indenização

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devida - Ação parcialmente procedente – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1003649-44.2023.8.26.0100; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023)

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada procedente em parte. Pretensão à reforma parcial manifestada pela autora. Autora que teve seu perfil na rede social Instagram invadido. Fraudador que utilizou sua conta para anunciar produtos como se fossem dela, causando prejuízos a terceiros. Ré que foi informada, mas permaneceu inerte, ensejando o ajuizamento desta demanda. Danos morais caracterizados. Situação vivenciada pela autora que não pode ser classificada como mero aborrecimento do cotidiano. Indenização devida, mas não na quantia pleiteada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1021483-21.2022.8.26.0577; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/03/2023; Data de Registro: 08/03/2023)

Quanto ao valor da indenização, deve ser fixado de modo que a sanção imposta tenha duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo. Na função ressarcitória, considera-se a pessoa, vítima do ato lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer. Da análise conjunta das duas funções é que se extrai o valor da reparação. Ou seja, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e, de certa forma, desestime o causador desse mal, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

Nesse sentido, observando os precedentes desta Colenda Câmara, o valor referente a reparação moral deve ser fixado no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que se mostra adequado para compensar os danos morais sofridos pelo autor sem caracterizar enriquecimento sem causa:

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular do perfil no aplicativo Instagram "@vania_valentini" – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram os dados pessoais da Autora – Falha no sistema de segurança da Requerida – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pela Autora – Demora excessiva para desativação da conta pela Requerida, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o

nome e a imagem da Autora para fins ilícitos – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de restabelecer a conta pessoal da Autora no Instagram, em quarenta e oito horas, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1003263-08.2022.8.26.0081; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023)

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da autora. Conta/perfil da autora no Instagram invadida por fraudadores. Falha na segurança dos serviços da ré. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC. Apelação provida em parte para majoração da indenização por danos morais para R\$10.000,00. Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1018310-62.2022.8.26.0100; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023)

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito e, coadunando com os precedentes desta Câmara, reputo adequado para a reparação moral no presente caso o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com correção monetária desde a data do julgamento deste recurso pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (e não do evento danoso como pretende o apelante, considerando tratar-se de relação contratual) até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024).

Por consequência, diante do acolhimento da pretensão indenizatória a título de danos morais, o ônus de sucumbência deve ser suportado integralmente ao apelado.

Por fim, os honorários advocatícios devidos ao patrono do autor devem ser fixados em 15% do valor atualizado da condenação, em face das atividades desenvolvidas e do tempo consumido.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial,

considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para condenar a ré a pagar indenização por danos morais à autora no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a data do julgamento deste recurso pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (e não do evento danoso como pretende o apelante, considerando tratar-se de relação contratual) até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024). Deverá o réu/apelado arcar com a integralidade das custas e despesas processuais e honorários do patrono do autor, no percentual de 15% sobre o valor atualizado da condenação.

ANA MARIA BALDY
Relatora