



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436380

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1178553-09.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NATALI DOS SANTOS TORRES, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.574

Apelação nº 1178553-09.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Natali dos Santos Torres

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz (a): Felipe Poyares Miranda

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ADMINISTRAÇÃO DE REDE SOCIAL – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral – Sentença de procedência - Invasão da conta da autora na rede social “Instagram” por criminoso que passou em nome dela a praticar golpes financeiros – Relação de consumo, hipótese de responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC - Dano moral caracterizado decorrente do serviço falho prestado, cujo prejuízo é presumido – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) na r. sentença que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e observa as peculiaridades do caso – Precedentes desta C. Câmara de Direito Privado – Verba honorária – Pleito de majoração – Cabimento – Valor fixado em 10% (dez por cento) que deve ser majorado para 20% (vinte por cento) do valor da condenação, a remunerar condignamente o causídico da parte - Sentença parcialmente reformada - Recurso de provido em parte, para majorar o valor fixado a título de honorários advocatícios.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 197/207 que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral ajuizada por Natali dos Santos Torres para condenar a ré Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. “*na obrigação de fazer consistente em bloquear o acesso a terceiros, restaurar e restituir o acesso ao perfil descrito na inicial, bem como para condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, atualizado a partir da publicação desta sentença e acrescido de juros a partir da citação.*” A ré foi responsabilizada pelo pagamento das custas e despesas processuais, arbitrados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais (fls. 210/237) a autora afirma que os benefícios da gratuidade da justiça devem ser mantidos e que os valores fixados a título de dano moral e honorários advocatícios devem ser majorados. Postula a reforma parcial da r. sentença nestes termos.

Não há preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 72).

As contrarrazões foram apresentadas a fls. 241/254.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Natali dos Santos Torres em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Diz a autora que é titular do perfil “@nataaletorreess_____”, no Instagram, que utiliza para contatos com amigos e familiares, mas teve a conta na plataforma invadida por hacker em 31.10.24, perdendo seu acesso. Aponta que terceiro alterou seus dados e começou a aplicar golpes em seus seguidores (postagens com vendas de investimentos). Ao constatar a invasão, seguiu as orientações da plataforma, assim como realizou registro de ocorrência policial, mas não conseguiu recuperar o acesso. Assevera que houve falha na prestação dos serviços pela plataforma da ré e a ocorrência de dano moral, ante ao prejuízo à imagem, vazamento de dados e desvio produtivo.

Após regular trâmite processual, sobreveio sentença que julgou procedente a ação.

A autora recorre, insurgindo-se quanto ao valor fixado para o dano moral e ainda para os honorários advocatícios, postulando a majoração.

A r. sentença comporta pequeno reparo, apenas quanto ao valor fixado a título de honorários advocatícios de sucumbência.

Não há dúvida de que o ato praticado pela ré gerou abalo na vida da parte autora, e que decorreu de falha na prestação do serviço, o que justifica a imposição de indenização a título de dano moral, uma vez que a relação entre as partes é indubitavelmente de consumo, portanto, incide o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que trata de hipótese de responsabilidade objetiva, de modo que, uma vez comprovado o evento (fato) danoso, decorrente do serviço falho prestado, surge o dever de indenizar, cujo prejuízo é presumido.

Dessa forma, porque demonstrada a conduta ilícita, eis que verificada a falha no serviço prestado, que permitiu que a conta da usuária fosse invadida por *hackers* com objetivo de praticar atos fraudulentos em seu nome, viável a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, como bem se decidiu, e que sequer foi objeto de recurso pela ré apelada.

Relativamente ao valor adequado para fixação da indenização por dano moral, o arbitramento deve ser feito pelo julgador com observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando o grau de culpa do causador do dano, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico da autora e a condição econômica da ré, a fim de que o valor estipulado atenda sua função de ressarcir a vítima pelo abalo suportado (função satisfativa) e punir o agressor desencorajando-o a novas práticas lesivas (função pedagógica), sem prejuízo de evitar que o valor indenizatório implique em enriquecimento ilícito.

No presente caso e diante das peculiaridades do caso concreto, não se justifica a majoração do valor arbitrado, em que pese a apelante ter sua conta *hackeada* por terceiro, e sua imagem e nome vinculados a ação fraudulenta relacionada às tentativas de aplicação de golpes financeiros em seus seguidores, o qual considero adequado, uma vez que a demandante se viu impedida de acessar sua conta por cerca de um mês (vale observar que não houve recuperação do acesso em menor tempo, em razão da divergência do nome de seu usuário informado pela autora nos autos – fls. 139/141) e não há nos autos informação de que, de fato, algum dos golpes aplicados em nome da demandante tenha de fato se consumado, com repercussão suficiente para a perda de credibilidade da autora perante seus amigos e familiares.

Logo, ainda que verificada a má prestação de serviços por parte da ré, os documentos acostados aos autos pela

autora não apontam maiores danos causados a seus conhecidos e familiares pela ação fraudulenta. Assim, não há provas de que a apelante teve sua honra abalada a ponto de justificar a majoração pretendida. Também não há prova alguma acerca do alegado desvio produtivo.

No caso, o valor do dano moral, de natureza punitiva e ao mesmo tempo reparadora, deve ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça função reparadora.

Importa dizer que o arbitramento da condenação respectiva deve ser feito com moderação, guardando proporcionalidade com o grau de culpa do infrator e cujo porte empresarial haverá de ser levado em consideração.

Nesse sentido: *“Na fixação dos danos morais, o magistrado não está obrigado a utilizar-se de parâmetros fixados em leis especiais, como o Código Brasileiro de Telecomunicações. Ao arbitrar o valor da indenização deve se levar em consideração a condição econômica das partes, as circunstâncias em que ocorreu o evento e outros aspectos do caso concreto.”* (REsp 208.795 - MG - STJ - 3ª T. - Rel. Min. Eduardo Ribeiro - J. em 13.05.99 - in DJU de 23.08.99, pág. 123).

Impõe-se, por isso, a manutenção do valor fixado em primeiro grau (R\$ 5.000,00), quantia que se considera adequada à espécie.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios arbitrados, com razão a recorrente, eis que o percentual fixado de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação se mostra aquém do adequado a remunerar o causídico da parte, considerando o valor da base de cálculo, que é de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Assim, o valor fixado em primeiro grau de deve se majorado para 20% (vinte por cento) sobre a mesma base de cálculo considerada na r. sentença, valor que se mostra razoável ao caso em tela, diante do grau de zelo do causídico e dos aspectos da causa.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
RELATORA