



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437559

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1109017-08.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIEL BRÁS DE SOUZA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 39459

Apelação nº 1109017-08.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 5ª Vara Cível – Foro Central Cível

Apelante: Gabriel Brás de Souza Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juíza 1ª Inst.: Dra. Ana Carolina Gusmão de Souza Costa

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer em razão da invasão de perfil do autor em rede social, alteração de dados e prática de golpes utilizando seu nome e imagem. Pedido de indenização por danos morais devido à falha no serviço que permitiu a invasão.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade da requerida pelos danos morais decorrentes da invasão do perfil do autor e se o valor da indenização deve ser ajustado.

III. Razões de Decidir

3. A invasão da conta do autor abalou sua imagem perante terceiros, configurando dano moral.

4. A responsabilidade objetiva da fornecedora é reconhecida, pois a falha no serviço é inerente à sua atividade, conforme o art. 14 do CDC.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além de redimensionar as verbas sucumbenciais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas no serviço que permitam invasões de contas. 2. Indenização por danos morais deve ser proporcional ao abalo sofrido e à função pedagógica da verba.

Legislação Citada:

CPC, art. 99, §3º; art. 100, caput; art. 85, §§ 2º, 8º, 11; art. 1.026, §2º.

CDC, art. 14.

CC/2002, arts. 389, 406.

Jurisprudência Citada:

STF, RE nº 870.947, Tema 810; RE nº 1.317.982, Tema 1.170.

STJ, REsp 1.112.746-DF, Tema 176.

TJSP, Apelação Cível nº 1026213-33.2023.8.26.0224, Rel. Des. Hugo Crepaldi, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 09/01/2024.

TJSP, Apelação Cível nº 1000158-16.2022.8.26.0536, Rel. Des. Celina Dietrich Trigueiros, 27ª Câmara de Direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado, j. 19/12/2023.

TJSP, Apelação Cível nº 1002609-27.2023.8.26.0100, Rel. Des. Antônio Rigolin, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 07/12/2023.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **GABRIEL BRÁS DE SOUZA** contra r. sentença de fls. 305/308 que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por danos morais movida contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, o MM. Juízo “a quo” julgou parcialmente procedente o pedido para condenar o réu na obrigação de fazer consistente na reativação da conta da parte autora (@gabriel.bsz – fls. 9), afastados os danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e metade dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Irresignada, **apela a parte autora (fls. 331/347)**, requerendo, preliminarmente, a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita. No mais, aduz, em síntese, que deve ser reconhecida a ocorrência de dano moral, pois a falha do serviço permitiu a invasão de seu perfil, problema gerado ou permitido por culpa exclusiva da requerida. Sustenta que foram realizadas diversas publicações de investimentos financeiros fraudulentos em seu nome, conforme comprovado pela documentação acostada nos autos. Afirma que deve ser considerado também o tempo gasto para a solução dos problemas, além das dificuldades decorrentes da ineficácia dos meios de recuperação da conta disponibilizados, circunstâncias que também corroboram a necessidade de indenização, no valor de R\$10.000,00.

Pugna pela reforma da r. sentença para condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais,

além do redimensionamento das verbas sucumbenciais.

Houve contrariedade ao apelo (fls. 358/362), em defesa do desate da controvérsia traduzido na sentença recorrida.

É o relatório, passo ao voto.

I – De prêmio concedo ao recorrente os benefícios da Justiça Gratuita.

É certo que se presume verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural, nos termos do art. 99, §3º, do CPC, podendo, todavia, ser indeferida a gratuidade de justiça se houver nos autos elementos que evidenciem a falta dos pressupostos legais (art. 99, § 2º, do CPC).

No caso, o autor afirma que não possui condições de arcar com o preparo recursal sem prejuízo de seu sustento e de sua família, acostando aos autos os documentos de fls. 348/354, que demonstram que é isento da declaração de imposto de renda e que trabalha como vigilante. Aplicável, portanto, à espécie, a presunção de veracidade da alegação de insuficiência, consoante preconiza a redação do art. 99, §3º do CPC.

À parte contrária, por seu turno, faculta-se a oportuna impugnação, na qual se incumbe à demonstração de situação financeira e econômica diversa, afastando tal presunção, nos termos do art. 100, caput, do CPC, o que, no particular, não foi feito.

II – Cuida-se de ação de obrigação de fazer movida por Gabriel Brás De Souza em face de Facebook Serviços Online

do Brasil Ltda. em que alega que o seu perfil mantido junto à rede social da requerida foi invadido por hackers que alteraram seus dados, inviabilizando a recuperação da conta, além de praticarem golpes utilizando o seu nome e imagem.

Os documentos trazidos com a inicial, sobretudo o boletim de ocorrência lavrado pelo autor (fls. 49/50), as postagens efetuadas em sua rede social, veiculando conteúdo fraudulento (fls. 100/124), além das telas que comprovam que os dados pessoais do autor foram alterados pelos golpistas, situação que impediu a recuperação da conta (fls. 130/141), demonstram que não só o perfil do autor foi invadido, como também foram feitos anúncios de golpes financeiros em seu nome.

Inegável, portanto, que a invasão da conta do recorrente, abalou sua imagem perante terceiros, acarretando prejuízos, não se tratando de mero dissabor cotidiano, conforme já decidido por este **E. Tribunal de Justiça**:

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Invasão de conta em rede social – É dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo – A alegação de fraude perpetrada por terceiros não exclui a responsabilidade objetiva da fornecedora, porquanto é risco inerente à sua atividade, incumbindo-lhe agir com a diligência necessária para evitá-la – DANOS MORAIS – Configuração – Evidente a repercussão negativa gerada pela invasão da conta do apelado, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros – “QUANTUM” INDENIZATÓRIO – Indenização no valor de R\$ 5.000,00 que, diante das circunstâncias do caso, se mostra adequada para sanar de forma justa a lide – Negado provimento.” (Apelação Cível nº

1026213-33.2023.8.26.0224, Rel. Des. Hugo Crepaldi, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 09/01/2024).

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso apresentado pela ré. EXAME: troca de titularidade do chip telefônico registrado em nome da autora e utilizado pelo autor demonstrada. Invasão da conta do autor nas redes sociais comprovada. Terceiros que se passaram pelo requerente, enviando mensagens para outros perfis sociais. Responsabilidade da ré, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ônus da prova da inexistência de defeito, com a demonstração de que a transferência de titularidade foi regular e ocorreu com o consentimento da antiga titular que pertencia à ré (artigo 14, §3º, do CDC), do qual não se desincumbiu. Falha no dever de segurança evidenciada. Obrigação de restabelecimento da linha telefônica para a autora bem reconhecida pela r. sentença. Dano moral configurado. Terceiros que tiveram acesso aos dados dos autores e que invadiram as contas nas redes sociais do autor para perpetrar golpes por meio da solicitação de transferências bancárias, via Pix. Prejuízo à imagem. Violação aos direitos de personalidade. Necessidade de intervenção judicial. Teoria do Desvio Produtivo. Indenização arbitrada em R\$10.000,00 (R\$ 5.000,00 para cada autor). Monta que se adequa aos parâmetros médios da jurisprudência em casos similares, atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão dos danos sofridos e a capacidade econômica da requerida, bem como a função pedagógica da verba. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.” (Apelação Cível nº 1000158-16.2022.8.26.0536, Rel. Des. Celina Dietrich Trigueiros, 27ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2023).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA DOS AUTORES EM REDE SOCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO ADEQUADA À REALIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. 1. Os danos morais restaram configurados em razão da utilização da conta profissional

dos autores por terceiro de má-fé, que aplicou golpes, afetando sua honra e imagem. 2. A fixação da indenização deve ser feita de modo a permitir uma compensação razoável à vítima, guardar relação com o grau da culpa e influenciar no ânimo do ofensor, de modo a não repetir a conduta, mostrando-se adequada na hipótese. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESISTÊNCIA DO RÉU À PRETENSÃO AUTURAL. PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE. CONDENAÇÃO DO RÉU AO PAGAMENTO DAS DESPESAS SUCUMBENCIAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PREVALECIMENTO RECURSO IMPROVIDO. Restou comprovada a resistência do réu, em planos administrativo e judicial, em cumprir a pretensão autoral, que só foi obtida após a concessão da tutela provisória. Portanto, à luz do princípio da causalidade, é efetivamente do demandado a responsabilidade pelo pagamento das verbas de sucumbência, em conformidade com o disposto no artigo 85 do CPC.”

(Apelação Cível nº 1002609-27.2023.8.26.0100, Rel. Des. Antônio Rigolin, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 07/12/2023).

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, anota-se que a verba deve se revestir de caráter punitivo, compensatório dos danos causados, sem prejuízo da natureza pedagógica, de modo a coibir o ofensor de praticar novos atentados semelhantes; nunca, porém, poderá importar em enriquecimento ilícito da parte ofendida.

Neste passo, frente à ausência de critérios legais para a fixação do montante indenizatório em recomposição do dano moral, atenta-se para os meios supletivos em suprimento da lacuna, especialmente para os princípios gerais de direito, costumes e equidade, procedendo-se **mediante arbitramento**, em conformidade com o disposto na legislação civil.

E, considerando as circunstâncias acima narradas, o arbitramento dos danos morais em R\$.5.000,00 (cinco mil reais) se mostra de acordo com as peculiaridades do caso concreto, sobretudo a

intensidade do abalo moral experimentado pelo autor, vítima da invasão da conta mantida junto à requerida, montante que deve ser atualizado monetariamente segundo índices editados na Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data da sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora a contar da citação.

O valor ora arbitrado atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta as circunstâncias em que se consolidaram os danos, sua gravidade e as condições pessoais e econômicas dos envolvidos, cumprindo a função reparadora do abalo sofrido, e, ainda, a função pedagógica e punitiva, com força suficiente para impingir, no autor do dano, o desestímulo à prática de novos atos lesivos desta natureza, mas evitando, de outro lado, o recebimento de quantia denotadora de enriquecimento sem causa à parte lesada.

No mesmo sentido, a jurisprudência desta **C. Trigesima Primeira Câmara** em casos análogos:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIS MANTIDOS PELO AUTOR JUNTO ÀS REDES SOCIAIS 'INSTAGRAM' E 'FACEBOOK' - PERFIS INVADIDOS POR 'HACKER' - TUTELA DE URGÊNCIA DEFERIDA PARA DETERMINAR O RESTABELECIMENTO DO PERFIL EM 2 DIAS, SOB PENA DE MULTA - VALOR DA MULTA DIÁRIA ARBITRADO EM R\$ 1.000,00 EM SEDE DE TUTELA DE URGÊNCIA, LIMITADO A R\$ 10.000,00 - MONTANTE ADEQUADO E RAZOÁVEL E QUE NÃO COMPORTA REDUÇÃO - FALHA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE PERMITIU A FRAUDADORES TEREM ACESSO ÀS CONTAS DO AUTOR - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ - APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC - PERFIS CLONADOS COM REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EM NOME DO DEMANDANTE - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM PRIMEIRO GRAU NO MONTANTE DE R\$ 5.000,00 - DIMINUIÇÃO DESCABIDA - RECURSO

NÃO PROVIDO. I - A falha na prestação dos serviços permitiu a fraudadores terem acesso aos perfis do autor nas redes sociais 'Instagram' e 'Facebook', para realizar operações bancárias indevidas em nome do demandante, de modo a acarretar dano moral compensável; II - 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, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 serve à compensação pelo dano e não comporta redução; III – Tutela de urgência deferida para determinar o restabelecimento das contas do autor nas redes sociais 'Instagram' e 'Facebook', em dois dias, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 10.000,00. Pretensão de redução descabida, pois observados os critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Ademais, a discussão acerca do atendimento ou não da medida, ocorrerá em sede de cumprimento de sentença.” (Apelação Cível nº 1100677-46.2022.8.26.0100, Rel. Des. Paulo Ayrosa, j. 15/08/2023).

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTAGRAM. Pretensão deduzida pelo apelado fundada na perda do acesso a perfil mantido em rede social. Conta invadida e "hackeada" por criminosos. Procedência em primeiro grau. Apelante condenado a desativar a conta; a fornecer os dados dos invasores e a pagar indenização por danos morais. Inconformismo. PRECLUSÃO LÓGICA. Obrigações de fazer cumpridas sem ressalvas. Ato incompatível com a vontade de recorrer. Inteligência do artigo 1.000, parágrafo único, do Código de Processo Civil. Recurso não conhecido, nesta parte. RESPONSABILIDADE CIVIL. O recorrido é usuário dos serviços prestados, que são acessados mediante utilização de login e senha. O dever de segurança é inerente à atividade do apelante, que tem a obrigação de evitar o acesso da conta por terceiros. A invasão da conta do autor se trata de fortuito interno e não tem o condão de

romper o nexo de causalidade. DANOS MORAIS. Violação aos direitos de personalidade. O descumprimento de dever contratual de segurança superou os limites do mero aborrecimento, na medida em que o autor foi tolhido do acesso à rede social, ferramenta cotidianamente utilizada para exercício do direito de comunicação. O perfil foi invadido e passou a ser utilizado para a prática de crimes, de modo a macular a honra objetiva do demandante. QUANTUM DEBEATUR. Sopesando-se que o perfil não era utilizado profissionalmente e que não há notícia de que os hackers tenham obtido êxito na tentativa de ludibriar os seguidores do autor, entendo que a indenização deve ser fixada em R\$ 5.000,00, valor suficiente e proporcional ao fim que se destina. SUCUMBÊNCIA. Ônus mantido a cargo do apelante. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, na parte conhecida.” (Apelação Cível nº 1004537-29.2022.8.26.0009, Rel. Des. Rosângela Telles, j. 14/08/2023).

III – Sobre o valor a ser pago ao autor, importante algumas observações acerca da correção monetária e juros de mora, observadas as recentes alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024.

Por se cuidar da mesma matéria, possível a aplicação do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre a vigência do regime de juros no Código Civil de 2002 (CC/2002), segundo o qual há incidência imediata e passível a aplicação de ofício pelos juízes, conforme o julgamento no REsp 1.112.746-DF (Tema 176).

Tendo em vista sua índole de ordem pública e processual (art. 322, § 1º, do CPC), aplica-se o regime anterior até o início da vigência da nova lei, e, depois, o atual regime, em consonância como o art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB; Decreto-lei nº 4.657/1942). A respeito, o Supremo Tribunal Federal (STF) também endossa esse entendimento para situações jurídicas pendentes, respeitado o princípio “*tempus regit actum*” (Tema 810 no RE nº 870.947; e Tema 1.170 no RE nº

1.317.982).

Saliente-se que os juros moratórios têm efeitos continuados à obrigação principal, devendo a pretensão de recebimento ser renovada mensalmente. Não há ofensa à coisa julgada, pois não se desconstitui o título judicial, mas se aplicam normas supervenientes a situações jurídicas pendentes, conforme o princípio *“tempus regit actum”*.

A metodologia de cálculo da taxa legal será conforme as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e divulgadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), conforme redação do art. 406, § 2º, do CC, observando a vigência do art. 5º da Lei nº 14.905/2024 a partir de 28/06/2024 (inciso I) ou 28/08/2024 (inciso II).

Anote-se, também, que, antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, o regime jurídico dos juros de mora e correção monetária é o disciplinado pelos arts. 389 e 406 do Código Civil de 2002 (CC/2002), ressalvadas disciplinas em leis especiais.

Em decorrência, aplicáveis, no caso, tal regramento, ou seja, os arts. 389 e 406 do CC, segundo a redação dada pela Lei nº 14.905/2024 no cálculo da correção monetária e juros de mora, a partir de sua vigência (art. 5º), se não contratados os respectivos índices.

No caso, inexistindo previsão contratual a respeito, aplica-se a regra legal, incidindo a correção monetária, sobre o valor devido, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, qual seja o IPCA/IBGE, assim como juros de mora, nos termos do art. 406, *caput* e § 1º, do CC.

IV — Por fim, a fixação dos honorários advocatícios decorre do princípio da causalidade e visa remunerar o tempo e

desgaste para o cumprimento da obrigação. Neste passo, inaplicável a fixação do “*quantum*” sobre o valor do proveito econômico obtido pela autora (R\$.5.000,00), como impõe o art. 85, §2º, do CPC, pois seria ínfimo e desprestigiaria o trabalho dos causídicos:

“Nas causas de proveito econômico inestimável, assim compreendidas aquelas onde não é possível vislumbrar benefício econômico imediato, os honorários serão fixados por equidade, ou seja, pelo senso de justo do juiz. O mesmo critério deve ser utilizado para as causas com proveito econômico ou valor da causa muito baixo. O texto tem o propósito de evitar a fixação de honorários ínfimos, já que sendo muito baixo o valor da causa, se observados os percentuais definidos nos §§ 2º e 3º do art. 85, baixíssimos seriam os honorários. Significa, então, que a lei implicitamente impõe um padrão mínimo de honorários, tendo presente a importância e a dignidade da profissão de advogado”
(Luiz Henrique Volpe Camargo, Breves Comentários ao Novo Código de Processo Civil, Coord. Teresa de Arruda Alvim Wambier, RT, 2015, p. 319).

Assim, considerando a natureza da demanda e grau de complexidade envolvido, bem como o desempenho profissional e o tempo de duração do processo, os honorários sucumbenciais devidos aos patronos da autora ficam arbitrados, por equidade, em R\$.2.000,00 (art. 85, § 8º, do CPC), já considerado o trabalho adicional em grau recursal (art. 85, § 11, do CPC).

De rigor, portanto, a reforma parcial da r. sentença combatida, para julgar procedente a ação, condenada a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação supra.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embargos declaratórios manifestamente protelatórios e em exercício abusivo do direito de recorrer, limitado à rediscussão pura e simples da matéria decidida e fora das hipóteses legais de cabimento (omissão, contradição e obscuridade que prejudiquem a compreensão da questão decidida), ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

V – Ante o exposto, e pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, nos termos acima alinhavados.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator