



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446105

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1134931-74.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado MIRANDA REIS CONFECÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 39.793

Apelação nº: 1134931-74.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 32ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Miranda Reis Confeções Ltda

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Existência de conta em rede social semelhante ao perfil da autora e com a utilização de seus dados. Insurgência da parte ré contra a r. sentença de procedência. Parcial acolhimento. *Quantum* indenizatório reduzido para R\$ 5.000,00, quantia que se mostra adequada e proporcional ao caso, não enseja enriquecimento da autora e atende a função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta da fornecedora. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Possibilidade de aplicação de multa cominatória, de modo a pressionar o devedor a cumprir a obrigação que lhe foi imposta. Valor em que arbitrada a multa diária dentro dos limites da razoabilidade (R\$ 500,00 por dia, limitada a R\$ 100.000,00). **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação interposta por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra a r. sentença de fls. 291/301 que julgou procedente a *ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais* que lhe move Miranda Reis Confeções Ltda, nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos de MIRANDA REIS CONFECÇÕES LTDA contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, para tornar definitiva a tutela de fls. 36/38 consistente no cancelamento da conta "_mirandareisatacado_" na rede social Instagram(https://www.instagram.com/_mirandareisatacado_), bem como o bloqueio da conta de WhatsApp

utilizada pelos fraudadores ("11 3328-1953"), no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, até decisão judicial em sentido contrário, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, até o limite de R\$ 100.000,00. bem como condeno a requerida, ainda, no pagamento à autora de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, a ser corrigido monetariamente e com a incidência de juros legais mensais de mora a contar da publicação desta sentença.

Consequentemente, JULGO EXTINTO o processo, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Nas razões de fls. 304/320, a ré-apelante sustenta, em resumo, que a obrigação não pode ser cumprida, na medida em que, por não ser proprietária do aplicativo WhatsApp, não tem como interferir no seu funcionamento, devendo a exclusão da conta em questão ser denunciada no próprio aplicativo. Aduz que não houve falha na prestação do serviço, devendo ser afastada sua responsabilidade diante de culpa exclusiva de terceiro. Além disso, os alegados danos morais não foram comprovados. Defende o descabimento da multa cominatória e o valor excessivo em que foi fixada. Por fim, afirma que o ônus da sucumbência não pode ser carreado à apelante, porque não deu causa à ação.

Nesses termos, pede o provimento do recurso, para que a ação seja julgada procedente. Subsidiariamente, pede o afastamento da multa diária ou sua redução a patamares módicos.

Contrarrazões às fls. 326/335.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Atendidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Adoto o relatório da r. sentença:

MIRANDA REIS CONFECÇÕES LTDA move ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência c/c indenização por danos morais contra FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA, alegando que no dia 05/08/2024 tomou conhecimento de que terceiros fraudadores abriram conta no Instagram utilizando nome semelhante ao seu, qual seja "_mirandareisatacado_", usando o seu mesmo endereço comercial, e que, ao clicar no link de contato "wa.me/message/GEFGLXAN3VGID1", o usuário é redirecionada para o WhatsApp "11-3328-1953", no qual constam todos os seus dados comerciais, como nome completo da pessoa jurídica, endereço e também seu CNPJ.

Sustenta que foi vítima de golpe por terceiros fraudadores, que estão utilizando de seus dados empresariais para passar credibilidade em publicações ao público na rede social Instagram e realizar vendas on-line.

Relata que denunciou tal conta por diversas vezes, mas nenhuma atitude foi tomada pela requerida. Além disso, defende que o uso indevido de seus dados por terceiros fraudadores acaba maculando sua imagem, pois supostos clientes estão entrando em contato com sua empresa para

realizar pedidos presencialmente.

Por fim, aduz que, caso não seja bloqueado o perfil "_mirandareisatacado_", em breve poderá até ser processada, uma vez que estão utilizando seus dados empresariais para vendas de mercadorias que certamente não serão entregues.

Requer, em sede de tutela de urgência, determinação para que a requerida proceda com o bloqueio do perfil do Instagram (usuário): "_mirandareisatacado_", hospedado no endereço URL: "https://www.instagram.com>_mirandareisatacado_", bem como o bloqueio da conta de WhatsApp utilizada pelos fraudadores (11 3328-1953). Em definitivo, pleiteia a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

Juntou documentos (fls. 22/35).

Foi deferida a tutela de urgência para determinar que a ré efetue o imediato bloqueio de qualquer acesso ao perfil "_mirandareisatacado_" na rede social Instagram (https://www.instagram.com>_mirandareisatacado_), bem como o bloqueio da conta de WhatsApp utilizada pelos fraudadores ("11 3328-1953"), no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, até decisão judicial em sentido contrário, sob pena de multa diária (fls. 36/38). Tal decisão foi objeto de embargos de declaração pela parte requerida (fls. 44/48), os quais foram rejeitados (fls. 130/131).

A decisão fls. 36/38 foi motivo de agravo de instrumento (fls. 240), ao qual não foi atribuído o efeito

suspensivo (fls. 287/290).

A requerida foi citada (fls. 43) e apresentou contestação (fls. 134/155), com documentos (fls. 156/236), alegando que somente realizar a quebra do sigilo de dados mediante ordem judicial específica, com identificação adequada da conta do WhatsApp em formato internacional.

Narra que a minimização dos dados de usuários a serem obrigatoriamente mantidos pelos provedores de aplicações de Internet é justificada pela tutela da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, do sigilo das comunicações, bem como da proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais, asseguradas pelo artigo 5º, incisos X, XII e LXXIX, da Constituição Federal e pelos artigos 3º, incisos II e III, e 7º, incisos I, II e III, do próprio Marco Civil da Internet.

Defende que não existe fundamento legal para que seja condenado a fornecer as referidas informações, sendo assim, não possui a obrigação legal de guardar ou fornecer porta lógica de seus usuários.

Relata que não houve ação, omissão voluntária, negligência ou imprudência de sua parte, tampouco do WhatsApp LLC, que causasse dano à autora, descaracterizando o elemento de ato ilícito.

Argumenta que, para abrir nova conta do WhatsApp, não é necessário o acesso à conta da vítima no aplicativo, apenas a obtenção de suas informações, muitas vezes públicas, razão pela qual não se pode lhe atribuir essa fraude a nenhuma falha do WhatsApp, consistindo em fortuito externo.

Ademais, afirma que inexistente qualquer prova de que tenha ocorrido qualquer falha na prestação de serviços, não havendo que se falar em danos morais.

A parte autora replicou a contestação (fls. 260/276).

Intimadas (fls. 278), as partes não especificaram provas e pleitearam o julgamento antecipado da lide (fls. 280 e 282).

Cumpra esclarecer que a relação havida entre requerente e requerida é inequivocamente de consumo, seja por se enquadrar a parte autora no conceito de consumidor insculpido no artigo 2º do Código de Defesa de Consumidor, seja pelo fato de a ré, enquanto provedora de serviços de internet, enquadrar-se na definição de fornecedor trazida no artigo 3º do mesmo Diploma legal.

Nesse cenário, à luz do artigo 14 do CDC, exsurge cristalina a responsabilidade objetiva da empresa requerida pelos danos morais ocasionados à requerente.

Na hipótese dos autos, patente a ocorrência de lesão moral à autora, que teve sua imagem abalada em razão da existência de perfil semelhante ao seu, com a utilização de seus dados, sendo que os 'hackers' utilizaram-se dessa estratégia para praticar fraudes.

E pouco importa que se trate de pessoa jurídica, eis que consagrado na Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça que *"a pessoa jurídica pode sofrer dano moral"*.

Como alerta Carlos Roberto Gonçalves, *"O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em*

*que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de **presunção absoluta**. Desse modo, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravado em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vezado com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante.”¹*

A condenação em danos morais visa atender duplo propósito, qual seja, compensar a dor sofrida pela vítima e desestimular o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, no presente caso, considerando a o transtorno sofrido pela autora, entendo que o valor fixado na sentença (R\$ 10.000,00) é excessivo e deva ser reduzido ao montante de R\$ 5.000,00, cifra que se mostra adequada e proporcional ao caso, não enseja enriquecimento da autora e atende a função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta da fornecedora.

Sobre o tema, colham-se precedentes da C. 34ª Câmara de Direito Privado:

Apelação. Ação indenizatória por danos morais. Direito do consumidor. Conta de rede social invadida por "Hackers" para aplicar golpes. Sentença de parcial procedência condenando a Ré em danos morais no importe de R\$ 10.000,00, por conta da

¹ In “Direito civil, 3: esquematizado : responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões”. 4ª ed., São Paulo, Saraiva, 2017, p. 238.

*invasão da conta "Instagram" da Autora, condenando-a, ainda, no reestabelecimento da conta, sob pena de multa. Recurso da Ré que comporta parcial acolhimento. Bloqueio indevido do acesso da Autora à conta mantida na plataforma digital, agravando-se a situação em razão da conta ser invadida por "Hackers" que tentaram aplicar golpes nos seguidores da consumidora. Falha na prestação de serviço evidenciada, diante da fragilidade da plataforma, observando-se que a Ré não apresenta uma única prova que demonstre que não houve culpa de sua parte. Violação ao disposto no art. 7º, I, da Lei. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). **Danos morais configurados que devem, no entanto, serem reduzidos para o importe de R\$ 5.000,00.** Precedentes. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1109491-13.2023.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024)

*Prestação de serviços. Redes sociais. Ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais. Autor que teve sua conta no Instagram invadida por terceiros. Invasores que passaram a utilizar da imagem do autor para a aplicação de golpes. Ausência de medidas céleres que possibilitassem a retomada do acesso à conta, que só foi efetivada após o ajuizamento da presente ação. Falhas na prestação dos serviços oferecidos pela ré. Fatos narrados que ultrapassam o mero aborrecimento e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade. Dever de indenizar. **Indenização por danos morais que deve ser majorada para o valor de R\$ 5.000,00. Quantia***

suficiente para inibir a ré de praticar atos dessa natureza e, de outro lado, não importar enriquecimento sem causa do ofendido. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1167801-12.2023.8.26.0100; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024)

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença, para reduzir o *quantum* indenizatório ao montante de R\$ 5.000,00, atualizado monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da publicação deste acórdão e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) desde a citação.

A alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação não convence.

Isso porque a apelante pertence ao mesmo grupo econômico da empresa norte americana que gerencia o aplicativo WhatsApp e é o braço do conglomerado no território nacional.

Ademais, nos termos da legislação consumerista, constitui direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos (artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor - CDC), o que estaria dificultada, se a autora fosse obrigada a demandar em face da empresa norte-americana.

Por fim, é cediço que, à luz do artigo 537 do Código de Processo Civil, a multa cominatória é medida executiva à disposição do juízo como meio de pressionar o devedor a cumprir sua obrigação, e o valor da multa a ser arbitrado fica a critério do julgador, com observância dos

princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Na lição de Daniel Amorim Assumpção Neves: *“Essa responsável liberdade concedida ao juiz na determinação do valor da multa faz com que não exista nenhuma vinculação entre o seu valor e o valor da obrigação descumprida, podendo, portanto, superá-lo. Se tivesse natureza sancionatória ou compensatória, como ocorre com a cláusula penal, seria o valor limitado ao da obrigação principal por expressa previsão do art. 412 do CC.”*²

Não se admite, por ir de encontro à própria finalidade do instituto, que seja arbitrada em quantia cômoda, inócua, sob pena de esvaziar o seu caráter coercitivo.

O valor arbitrado, portanto, deve ter o condão de ser intimidatório e persuasivo ao cumprimento da determinação judicial.

Logo, a redução das astreintes é medida excepcional, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS. MULTA (ASTREINTES) ARBITRADA DENTRO DOS PARÂMETROS DA RAZOABILIDADE. IMPOSSIBILIDADE DE REVISÃO. SÚMULA 7/STJ. 1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento de que a revisão do valor das atreintes somente é possível quando se mostrar exorbitante ou irrisório, o que não é o caso dos autos. Incidência da Súmula 7/STJ. Precedentes: AgRg no AREsp 33.288/SC, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, Primeira Turma, DJe 27/05/2014; AgRg no AREsp 8.869/RS,

² *Manual de Direito Processual Civil. Volume Único.* Salvador: Editora JusPodivm, 2017, p. 1.194.

Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 05/09/2011. 2. Agravo regimental não provido. (STJ - AgRg no AREsp: 594672 MG 2014/0257335-0, Relator: Ministro BENEDITO GONÇALVES, Data de Julgamento: 20/11/2014, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 28/11/2014). Destaquei.

Assim, reforma-se a r. sentença apenas para reduzir o valor arbitrado a título de danos morais.

De rigor a condenação da ré nos ônus de sucumbência, considerando-se, aqui, o princípio da causalidade. No entanto, deixo de majorar a verba honorária de sucumbência tendo em vista o resultado do julgamento e a tese fixada no Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça.

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos deste acórdão.

ISSA AHMED

RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO