



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 46297

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1142836-33.2024.8.26.0100

Registro: 2025.0000448710

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1142836-33.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado VITÓRIA LETÍCIA DA SILVA TRINDRADE (MENOR).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 46297

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1142836-33.2024.8.26.0100

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

APELADA: VITÓRIA LETÍCIA DA SILVA TRINDADE

COMARCA: SÃO PAULO (FORO CENTRAL CÍVEL) – 35ª VARA CÍVEL

AÇÃO CONDENATÓRIA

(cn)

EMENTA

APELAÇÃO - AÇÃO CONDENATÓRIA — OBRIGAÇÃO DE FAZER — RETOMADA DE CONTA MANTIDA EM INSTAGRAM — INVASÃO POR TERCEIROS — INÉRCIA DA RÉ EM PROVIDENCIAR A RETOMADA - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS — IMAGEM VILIPENDIADA — GOLPES PRATICADOS EM NOME DA AUTORA POR CULPA DA INÉRCIA DA RÉ EM PROVIDENCIAR A RETOMADA DO PERFIL

1 – Embora a invasão do perfil da autora no Instagram possa ser atribuída a uma pluralidade de causas que não necessariamente estejam atreladas aos serviços da ré (p. ex., phishing, subtração de celular, invasão de e-mail, etc.), a responsabilidade da empresa permanece por contribuir causalmente com a manutenção do golpe por quase trinta dias.

2 – A ré deve ser responsabilizada pela longevidade da invasão, visto que permaneceu inerte quando provocada administrativamente para solucionar de maneira imediata o problema, ignorando os clamores da autora, que seguiu o procedimento delineado passo-a-passo. Omissão injustificável. Falha na prestação de serviços.

3 – É cabível a fixação de indenização por danos morais, uma vez que a invasão gerou abalo à imagem comercial cultivada ao longo do tempo pela autora, engodo que só persistiu por quase um mês por culpa exclusiva da ré, que ignorou o pedido de retomada da conta feito pela autora administrativamente. Indenização fixada em dez mil reais.

RECURSO IMPROVIDO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 91/95, cujo relatório se adota, que julgou **PROCEDENTE** os pedidos iniciais, a fim de condenar a ré a restabelecer o acesso da autora à conta descrita na inicial e ao pagamento de R\$10.000,00, a título de danos morais, com incidência de correção monetária desde a sentença, conforme Tabela Prática do TJSP e juros legais desde a citação.

VOTO Nº 46297

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1142836-33.2024.8.26.0100

Irrisignada, a ré apelou, afirmando que descabe a condenação por danos morais ou, subsidiariamente, sua redução.

É o relatório.

O recurso da autora merece provimento.

Trata-se de ação condenatória fundada em *obrigação de fazer*. Resumidamente, a autora alega que sua conta no *Instagram* (@ariel_malvadinha081) foi invadida por terceiros, que se utilizaram da presença digital da autora para praticar golpes em seus seguidores.

A origem da invasão permanece uma incógnita, pois, atualmente, são várias as portas de entrada acessadas pelos golpistas. Desde técnicas de *phishing* e engenharia social até falhas em telefones móveis, e-mails ou na própria rede social invadida, há um amplo leque de possibilidades e brechas exploradas pelos criminosos.

Em suma, houve **séria e injustificável** falha na prestação de serviço, de modo que a ré deve responder pelos danos causados (CDC, art. 14).

O dever de devolver a conta à autora é evidente. Aliás, não depende de nenhuma constatação acerca da qualidade dos serviços da *Big Tech*, visto que a autora, comprovadamente titular do perfil, faz jus à retomada da conta que lhe foi subtraída por terceiros. **A obrigação de fazer, portanto, deve ser mantida.**

Quanto à indenização por danos morais, entendo que a r. sentença deve ser reformada, para que seja reconhecido o abalo moral. A postura da ré contribuiu causalmente para o episódio. Se, como dito, o início do golpe é lacunoso, a longevidade da execução é **exclusivamente** responsabilidade da letargia da ré em atender aos pedidos feitos pela autora administrativamente. Sua resistência, desde então, tem sido o **alicerce fático** para que a invasão continue produzindo danos à autora.

A imagem da autora foi duramente manchada. Os golpistas lançaram mão de

VOTO Nº 46297

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1142836-33.2024.8.26.0100

inúmeros anúncios fraudulentos, o famoso “Golpe do Pix”, vilipendiando o prestígio até então cultivado pela autora junto a seus seguidores. Inegável que esse fluxo danoso possui liame causal em relação à ré, que, embora não seja ela a invasora, contribuiu com sua omissão injustificável para que os danos fossem se acumulando.

O valor de dez mil reais é adequado. A autora experimentou forte angústia ao assistir imponentemente a derrocada de sua imagem ao longo de duros trinta dias, sentimento que foi potencializado pela injustificável inércia da empresa ré em atender aos pedidos de sua consumidora. Além disso, a autora foi forçada a protocolar boletim de ocorrência e insistir tentando negociar com os golpistas, tudo por única e exclusiva desorganização da ré, que poderia ter ceifada a invasão imediatamente, medida não adotada inexplicavelmente.

O montante também é adequado em função da capacidade econômica da empresa, uma das maiores empresas do mundo. O valor deve ser tal que surta efeitos pedagógicos no responsável pelos danos, objetivo hipoteticamente realizado com a valoração feita na origem.

Por fim, na hipótese de interposição de embargos de declaração contra este v. Acórdão, sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC, além de eventual multa por litigância de má-fé.

Diante exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso. Diante do art. 85,§11 do CPC, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti

Desembargadora