



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000463876

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1154397-54.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada CRISTINA TEREZA DE OLIVEIRA ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante 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: Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao da autora, com determinação. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 13 de maio de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1154397-54.2024.8.26.0100
Comarca : São Paulo — Foro Central — 16ª Vara Cível
Juiz(a) : Felipe Poyares Miranda
Apelantes : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL
LTDA. (ré); CRISTINA TEREZA DE OLIVEIRA
ALMEIDA
Apeladas : AS MESMAS

Voto nº 45.611

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE CONDENAÇÃO À OBRIGAÇÃO DE FAZER. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA. CÁLCULOS A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. DIREITO INTERTEMPORAL. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO, PROVIDO O DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por ambas as partes contra sentença pela qual se julgou parcialmente procedente pedido de obrigação de fazer, determinando o restabelecimento do perfil da autora em rede social e fixando multa diária, sem acolher o pleito indenizatório por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) verificar se há falha na prestação de serviço por parte da parte ré que justifique a condenação por dano moral; (ii) cabimento de *astreintes* (multa), questionado ainda o valor fixado e sua redução se mantida a condenação (iii) saber se houve falha na prestação de serviço da ré que justifique a condenação em dano moral (iv) saber se os honorários advocatícios devem ser majorados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, independentemente de culpa, evidenciando falha na prestação de serviço pela ré ao não prover segurança contra invasões e não restabelecer o acesso à conta.

4. A multa diária tem caráter inibitório, ou seja, obrigar a parte a cumprir a obrigação, tal como especificada, e não de obrigá-la a pagar o valor da multa e muito menos constituir-se de fonte de enriquecimento da parte.

5. Verificada falha na prestação do serviço, pois a autora buscou inutilmente os canais da ré para recuperar sua conta, sendo atendida apenas após o ajuizamento da ação.

6. O evento causou exposição indevida da autora e frustração de seu convívio social digital, evidenciando o dano moral.

7. Demonstrado o nexo de causalidade entre a falha do serviço e os

prejuízos sofridos.

8. Indenização fixada em valor proporcional ao abalo moral e em atenção às funções pedagógica e compensatória da reparação civil.

9. Correta a fixação de multa diária (*astreintes*) para garantir o cumprimento da obrigação de fazer.

10. Majoração dos honorários advocatícios em razão do trabalho adicional da parte autora em grau recursal.

11. Aplicáveis as regras do Direito intertemporal nos cálculos dos juros de mora e correção monetária a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, mantidos os critérios anteriores, conforme precedentes dos tribunais superiores do Brasil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recurso da ré desprovido, acolhido o da autora, com determinação de aplicação da Lei nº 14.905/2024.

Teses de julgamento: “1. O fornecedor de serviços de rede social responde objetivamente pelas falhas de segurança que permitam a invasão de contas de usuários e sua utilização de forma fraudulenta, sendo cabível a fixação de *astreintes* para obrigar a ré a restaurar o acesso da usuária a sua conta. 2. Configurado o dano moral, imperiosa sua reparação. 3. Aplicável a Lei nº 14.905/2024, que disciplina novos critérios de cálculos de juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência, segundo o Direito intertemporal”.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 927 e 944; CDC, art. 14; CPC, arts. 85, §8º, 536 e 537.

CRISTINA TEREZA DE OLIVEIRA ALMEIDA

ajuizou ação de condenação à obrigação de fazer cumulada com ação indenizatória em face da empresa **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Foi deferida a tutela provisória de urgência antecipada para compelir a ré adotar as medidas necessárias para o completo acesso à conta do autor junto à rede social INSTAGRAM/FACEBOOK (fls. 34/35).

Pela respeitável sentença de fls. 151/153, cujo relatório ora se adota, o douto Juiz julgou pedido inicial para, confirmando-se a tutela antecipada, condenar a empresa ré a restabelecer o perfil da parte autora na plataforma descrita na petição inicial, no prazo de cinco

dias, sob pena de incidência de multa diária, no importe de R\$ 200,00, até o limite de 20 dias. Em razão da sucumbência, a requerida foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais de comprovado desembolso nos autos, bem como honorários advocatícios de R\$1.500,00, nos termos do art. 85, §8º do CPC. As partes opuseram embargos de declaração às fls. 156/160 e 168/170, os quais foram rejeitados às fls. 161/163 e 171/173.

Apelam as partes.

A parte autora pleiteia a reforma parcial da sentença para que seja reconhecido o abalo moral sofrido com a consequente fixação de indenização no importe de R\$ 10.000,00. Também requer a majoração dos honorários advocatícios concedidos, considerando a necessidade do presente recurso, o trabalho desenvolvido e a demora para solucionar a lide no valor de R\$ 2.000,00 (fls. 241/243).

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 34).

A ré ofertou contrariedade sustentando que a autora não comprovou o suposto dano moral, sendo indevida a indenização requerida. Nega a prática de qualquer ato ilícito. Subsidiariamente, pleiteia que o montante indenizatório seja fixado com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Afirma que não deu causa a demanda, sendo descabida sua condenação ao pagamento dos encargos de sucumbência. (fls. 217/238).

A seu turno, a empresa ré pugna pela reforma da sentença alegando, em síntese, que a desativação ou comprometimento do perfil não é decorrente de falha em seus serviços, mas, sim, de fatores

externos, como uso indevido de dados pela autora ou por terceiros. Defende que seu sistema está seguro e não pode ser responsabilizado por eventual comprometimento de conta sem evidências de falha técnica de sua parte. Invoca o art. 14, § 3º, do CDC, que exclui a responsabilidade do fornecedor quando demonstrada a culpa exclusiva do usuário ou de terceiros. Argumenta que não há prova nos autos de que o incidente ocorreu de falha na plataforma. Discorda da multa diária fixada. Aduz que não deu causa à ação, razão pela qual é descabida sua condenação ao pagamento das verbas de sucumbência (fls. 196/211).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 212/213).

A autora apresentou contrarrazões aduzindo que houve falha grave na prestação de serviços de ré, uma vez que sua conta foi invadida por terceiros, resultando em alterações nos dados e utilização indevida para golpes. Embora tenha buscado suporte da plataforma e boletim de ocorrência registrado, ele se mostrou ineficaz e omisso no fornecimento de assistência adequada, configurando negligência. Sustenta que o réu, ao não atender prontamente às reclamações e permitir que a conta continue a ser usada de forma fraudulenta, infringindo seus próprios termos de uso e diretrizes de comunidade, gerou dano moral. Com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e na teoria do risco, a responsabilidade do réu é objetiva. Afirma que houve inovação recursal no que se refere ao alegado cumprimento de sentença que não ocorreu. Defende a manutenção da sentença, em específico com relação à indenização por dano moral, adequada e proporcional à gravidade dos danos sofridos. Afirma que a ré deu causa ao ajuizamento da presente demanda devendo arcar com as verbas de sucumbência, conforme a jurisprudência deste Tribunal de Justiça (fls. 229/271).

É o relatório.

Os recursos serão apreciados simultaneamente.

A autora ajuizou a presente demanda pretendendo provimento jurisdicional para que a empresa ré seja condenada à obrigação de fazer consistente na restauração do acesso a sua conta junto à plataforma Instagram administrada pela ré.

Alegou, em suma, que teve sua conta na rede social invadida por terceiros, perdendo total acesso a esta. Afirma que o invasor trocou os dados de telefone e e-mail, tornando-se impossível recuperar a referida conta. Aponta que o invasor passou a publicar diversos anúncios fraudulentos de supostas oportunidades de investimentos. Sustenta que procedeu com a denúncia do ocorrido junto a ré, sendo que a requerida, sequer, suspendeu a conta até o ajuizamento da ação.

A ação foi julgada procedente e, inconformada, recorre a ré.

Todavia, o recurso não ré não comporta provimento.

Há clara relação de consumo no caso. A parte autora utiliza os serviços prestados pela parte ré como destinatária final, já que opera as contas para manter contato e fazer publicações de conteúdo.

A responsabilização civil fundada em relações de consumo é objetiva. Basta a constatação do nexo de causalidade entre um ato ilícito e o dano para condenação da parte fornecedora no pagamento de indenização.

De acordo com a petição inicial, um hacker

invadiu a conta da parte autora, alterando usuário e dados de acesso. Em posse da conta, passou a fazer publicações visando a prática de golpes financeiros perante os seguidores da conta. Tais fatos ensejaram o ajuizamento da presente ação.

A parte autora sustenta a falha na prestação de serviços pela ré, não só em relação ao hackeamento das contas, mas pela ineficácia dela em fornecer os meios de recuperação extrajudicialmente. Verifica-se que a autora, de fato, tentou recuperar as contas pelos meios disponibilizados pela ré. Tal ineficácia permitiu que o hacker fizesse publicações golpistas no curso do tempo. Somente após o ajuizamento da presente ação é que foram fornecidos os meios para recuperação da conta (cuja efetividade da providência alegada pela apelante deverá, se o caso, ser objeto de averiguação na fase executiva). Isso é uma clara falha na prestação dos serviços.

A falha na prestação dos serviços tem nexo de causalidade com o abalo moral causado à autora. Na sociedade atual é patente que um dos meios talvez o mais utilizado de interação com pessoas é pelas redes sociais. Há verossimilhança na alegação de que a perda da conta tenha causado um abalo à autora, que deixou de interagir socialmente pelas redes sociais. Além disso, o invasor da conta realizou publicações de conteúdos supostamente criminosos perante os seguidores da conta, expondo o autor. Tais elementos são suficientes para causar dano moral.

Ademais, de acordo com a teoria do risco da atividade, o réu, na condição de fornecedor de serviços e quando no exercício de sua atividade econômica, deve responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do CDC.

No que diz respeito ao valor da indenização, a dificuldade inerente a tal questão reside no fato de a lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, pois impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem-estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano. Não se pode olvidar que a indenização se mede pela extensão do dano como um todo, consoante art. 944 do Código Civil (CC), cabendo à ofensora repará-lo (art. 927 do CC).

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

É preciso refletir que não é só a mera impossibilidade de acesso de perfil de rede social devido à ação de “hackers”. Cumpre observar que, no mais das vezes, considerando o tipo de compartilhamento de conteúdo e o número de seguidores que o usuário possui, a imagem da pessoa em pouquíssimo tempo é divulgada para um grande número de outras pessoas, e as consequências específicas, a partir daí, se tornam complexas para uma reversão eficaz.

De outra parte, a fixação da *astreinte*, na sistemática processual, representa meio executório de coerção patrimonial para garantir a efetividade da tutela jurisdicional. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito (art. 536 e

537 do Código de Processo Civil - CPC).

Imperioso também destacar que as *astreintes* não têm por fim reparar eventuais danos patrimoniais ou extrapatrimoniais decorrentes da demora no cumprimento da ordem judicial, mas, sim, impelir o devedor a cumpri-la no prazo estabelecido.

Aliás, o § 1º do art. 537, do CPC, autoriza o juiz, de ofício ou a requerimento, modificar o valor ou a periodicidade da multa vincenda ou excluí-la, caso constate que se tornou insuficiente ou excessiva ou que o obrigado demonstrou cumprimento parcial superveniente da obrigação ou justa causa para o descumprimento.

A multa diária tem caráter inibitório, ou seja, obrigar a parte a cumprir a obrigação, tal como especificada, e não de obrigá-la a pagar o valor da multa e muito menos constituir-se de fonte de enriquecimento da parte.

Observe que o valor global arbitrado pelo Magistrado se mostra adequado à espécie, atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

A parte apelante deve ter em mente que a multa incidirá apenas em caso de descumprimento da obrigação imposta, bastando que demonstre seu cumprimento no prazo para não se ver penalizada.

Em continuidade, necessária a majoração dos honorários em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, o que faço, considerado o zelo

adotado nas contrarrazões, na qual foram impugnados, de forma específica, as razões recursais, para fixá-los em 15% sobre o valor atualizado da causa.

A condenação da ré no pagamento das verbas sucumbenciais decorre não só do princípio da causalidade, já que ela, ao deixar de fornecer mecanismos efetivos para recuperação da conta, deu causa ao ajuizamento da ação, mas também da sucumbência, pois a parte autora se sagrou vencedora nos pedidos.

Em continuação, provê-se o recurso da autora.

A privação do acesso à plataforma, sem justificativa adequada e sem a possibilidade de defesa, configura uma violação aos direitos da autora que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. A conduta da empresa ré, ao impedir a autora suas redes sociais, causou-lhe angústia e frustração que acarretam abalo moral, se considerado que nos dias que correm às redes sociais se tornam extensão da própria personalidade do usuário.

No que diz respeito ao valor da indenização, a dificuldade inerente a tal questão reside no fato de a lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, pois impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem-estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano. Não se pode olvidar que a indenização se mede pela extensão do dano como um todo, consoante art. 944 do Código Civil (CC), cabendo à ofensora repará-lo (art. 927 do CC).

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a

necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

É preciso refletir que houve impossibilidade de acesso de perfil de rede social devido à ação ilegal da ré, afetando diretamente sua atividade profissional e sua fonte de renda.

Tomando-se por base aspectos do caso (extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos), o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento sem causa plausível da vítima.

Postas tais premissas, considero que o valor de R\$ 10.000,00 seja suficiente para reparar o dano e coibir eventual repetição da falha na prestação dos serviços. Para fixação do valor, é necessária a verificação de fatores como, por exemplo, a condição econômico-financeiro das partes. O poder econômico-financeiro mundial da ré é incontroverso se comparado àquele detido pela autora. O valor, no caso, é suficiente sem que cause enriquecimento.

Finalmente, com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que modificou o Código Civil (CC), torna-se necessário regulamentar os juros de mora e a correção monetária com base no Direito intertemporal.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao interpretar o Código Civil de 2002, determinou que a nova lei tem

aplicação imediata, devendo ser aplicada de ofício, conforme o REsp 1.112.746/DF (Tema 176). Trata-se de matéria de ordem pública e processual, devendo-se seguir o regime anterior até a vigência da nova lei, momento em que passa a vigorar o novo regime, em observância ao art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) e aos precedentes do Excelso Supremo Tribunal Federal (STF) [Tema 810, RE870.947; Tema 1.170, RE 1.317.982]

Como os juros moratórios incidem mensalmente, a nova lei aplica-se a partir de sua entrada em vigor, sem ferir a coisa julgada material. A taxa legal dos juros deverá seguir as normas do Conselho Monetário Nacional e ser divulgada pelo Banco Central, conforme o art. 406, § 2º, do CC, a partir de 28/6/2024 ou 28/8/2024, conforme o art. 5º da Lei nº 14.905/2024.

Quanto à correção monetária, sem previsão legal específica, aplica-se o IPCA/IBGE ou índice substituto, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso da ré e acolho o da autora** para condenação a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de dano moral com juros de mora a partir da citação e correção monetária a contar da sentença, observado o disposto na Lei nº 14.905/2024. Levando em conta o trabalho adicional em grau recursal, elevo os honorários advocatícios do patrono da autora para 15% do valor da condenação, com suporte no art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator