



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000280846**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009745-37.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante MARINALDA SILVEIRA TOMAZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL 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 ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente) E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

**ISSA AHMED**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 39.277**

**Apelação nº 1009745-37.2024.8.26.0554**

**Comarca: Santo André – 1ª Vara Cível**

**Apelante: MARINALDA SILVEIRA TOMAZ (Autora)**

**Apelada: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (Ré)**

**Juíza Prolatora: Mariana Silva Rodrigues Dias Toyama Steiner**

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral. Invasão da conta de usuária (pessoa física) em rede social (*Facebook*), por terceiros, com o fim de aplicar golpes nos seus seguidores, perdendo acesso à conta. R. sentença de parcial procedência da ação. Apelação da autora voltada ao pedido de indenização por danos morais. Irresignação que prospera. Patente a ocorrência de lesão moral a apelante, que, por falha na prestação de serviços da apelada, viu o perfil em rede social ser invadida repentinamente em 12.04.2024 por fraudadores. Danos morais verificados. Fixação em R\$5.000,00. Valor adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença parcialmente reformada. **Recurso provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto somente pela autora contra a r. sentença de fls. 127/131, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação para tornar definitiva a tutela provisória concedida consistente no dever da restabelecer o acesso da conta da demandante à rede social *Facebook*. Ante a sucumbência recíproca (levando em consideração a proporção do pedido que restou acolhida e o princípio da causalidade), as custas foram igualmente repartidas, cabendo a autora arcar com os honorários advocatícios em favor do patrono da ré, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, observada a condição suspensiva de exigibilidade

por ser a demandante beneficiária da gratuidade processual; cabendo a requerida suportar os honorários advocatícios em favor do patrono da autora, fixados em 10% do valor atribuído à causa.

Em suas razões recursais (fls. 134/139), a acionante insiste na reforma parcial da decisão para julgar procedente o pedido de indenização por dano moral, vez que sua imagem foi associada a golpes.

Recurso tempestivo e sem o recolhimento de preparo, vez que a apelante é beneficiária da gratuidade processual (fl. 50).

Contrarrazões ofertada às fls. 143/156.

Sem expressa oposição ao julgamento virtual.

***É o relatório.***

Conheço do recurso, porque tempestivo e preenche os demais pressupostos de admissibilidade.

Consta dos autos que a conta da autora, MARINALDA SILVEIRA TOMAZ, na rede social *Facebook*, de responsabilidade da ré, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., fora invadida em 12.04.2024, de maneira criminosa, com o fim de aplicar golpes nos seus amigos e seguidores.

Nesse contexto a demandante ajuizou a presente ação objetivando a reativação da conta e reparação por danos morais.

Contestação apresentada e replicada (fls. 67/90 e 112/120).

Julgada parcialmente procedente a ação, insiste a acionante no provimento do pedido de indenização por danos morais.

Pois bem.

Respeitado entendimento diverso, prospera o inconformismo recursal.

A relação jurídica, discutida nos autos, tem natureza consumerista, haja vista a indistinta prestação de serviço a todos aqueles que por ele se interessarem; serviço esse pelo qual a apelada é indiretamente remunerada, seja através da coleta e tratamento de dados pessoais de seus usuários, seja através da comercialização de espaço publicitário em sua plataforma.

No caso dos autos, indiscutível a falha no serviço prestado pela apelada, questão, ademais, preclusa e acobertada pela coisa julgada, já que não impugnada por recurso.

Estabelece o próprio Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), em seu artigo 7º, inciso I, que *“O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania”, assegurando-se ao usuário, dentre outros direitos, aquele à “inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.”*

Na hipótese vertente, patente a ocorrência de lesão moral a apelante, que viu o perfil em rede social ser invadida repentinamente em 12.04.2024.

Ressalte-se que a rede social serve como uma vitrine à imagem da autora.

Logo, não se pode negar a ocorrência do prejuízo imaterial, diante dos percalços advindos do bloqueio ao acesso da ferramenta de comunicação social, nos dias atuais.

De outra parte, na fixação do *quantum* indenizatório, deve ser levado em consideração a repercussão da ofensa, o grau de culpa e a situação econômica do ofensor, bem como as circunstâncias que envolveram os fatos.

Portanto, não se trata de mero descumprimento contratual pela apelada, mas de falha na prestação de serviços que acabou por macular a imagem da autora.

Todavia, tendo em vista o caráter pedagógico da reprimenda, a fim de evitar maiores abusos, atento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor de **R\$5.000,00**, a título de dano moral, mostra-se mais adequado ao caso.

Diante do exposto, **dá-se provimento ao recurso**, mantendo a parcial procedência da ação, tornando definitiva a tutela provisória concedida consistente no dever da restabelecer o acesso da conta na plataforma *Facebook*, à autora; **condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00** (cinco mil reais), com atualização

monetária pela tabela prática do TJSP desde o arbitramento (Súmula 362, do STJ) e juros de mora de 1% ao mês da citação, nos termos do art. 405, do Código Civil, ante o liame contratual. Ante a sucumbência condeno a parte ré ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em **20%** sobre o valor da condenação.

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 provimento ao recurso**, nos termos explicitados.

**ISSA AHMED**  
**Relator**