



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281972

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1125294-02.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante ANAIÁ ALVES BORGES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram parcial provimento ao da ré, V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), CLAUDIA MENGE E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1125294-02.2024

Comarca: Foro Central Cível (43ª Vara Cível)

Apelante/Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada/Apelante: Anaiá Alves Borges (Justiça Gratuita)

Juiz: Miguel Ferrari Junior

Voto nº 23.376

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Autora que teve sua conta em rede social gerida pela ré invadida e utilizada para divulgação de golpes - Sentença que determinou a restituição da conta à autora e fixou indenização por danos morais em R\$ 15.000,00 - Insurgência de ambas as partes - Relação de consumo - Fornecimento de URL que é dispensável - Autora que forneceu e-mail para o reestabelecimento do acesso - Reestabelecimento que é devido - Falha na segurança do serviço prestado verificado - Perfil da autora que foi utilizado para a divulgação de golpes, ocasionando dano moral - Redução, no entanto, do valor da indenização para R\$ 10.000,00 - Precedentes desta E. Câmara - Recurso da autora desprovido e recurso da ré parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 240/245, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora para condenar a ré a pagar indenização por danos morais de R\$ 15.000,00 e reestabelecer o acesso ao perfil da autora. Sucumbentes, a requerida foi condenada ao pagamento das custas e despesas do processo e honorários advocatícios fixados em R\$ 5.716,05.

A autora ajuizou a demanda aduzindo que sua conta mantida em rede social “Instagram” administrada pelo réu foi invadida por terceiros que passaram a realizar postagens fraudulentas. Requer o reestabelecimento da conta e o recebimento da indenização.

Irresignado com a sentença de parcial procedência, a ré apelou (fls. 248/275), aduzindo que a apelada não identificou o endereço eletrônico do perfil no

facebook que pretende ver reestabelecido, e não ofereceu endereço de e-mail seguro para tanto. Foi arbitrada multa para o descumprimento da obrigação de fazer consistente no reestabelecimento do acesso da autora as contas, porém atingiu patamar exorbitante e comporta redução. Não há responsabilidade da apelante ou falha na prestação do serviço, sendo que há diversas ferramentas de segurança e proteção acessíveis à apelada e que não foram utilizadas, como a autenticação de dois fatores.

Também inconformada a autora apelou adesivamente (fls. 280/287) alegando que o valor fixado a título de indenização por danos morais não corresponde a extensão do dano por ela experimentado, motivo pelo qual comporta majoração.

O recurso foi processado, tendo a autora (fls. 293/305) e a requerida (fls. 306/313) juntado contrarrazões.

É o relatório.

Em apertada síntese, afirma a requerida que não é possível reestabelecer o acesso da autora as contas, porquanto não indicou a “URL” da página a qual deseja retomar o acesso, bem como não indicou e-mail seguro para tanto. Além disso, não houve falha na prestação do serviço. Por sua vez, a autora busca a majoração da indenização.

Inicialmente, cabe ressaltar que há no caso em tela relação de consumo, porquanto a requerida atua como fornecedora de serviços, ao manter serviço de rede social online, e a autora como consumidora final.

A indicação da URL do perfil é dispensável ao se considerar que a conta da autora foi invadida e teve seu e-mail e senha alterados, não sendo possível à autora indicar tal URL.

O art. 19 do Marco Civil da internet não trata da retomada de acesso a conta usurpada, mas sim da exclusão de publicação, motivo pelo qual não há como se aproveitar de tal dispositivo para afirmar a obrigatoriedade da informação da URL.

Ademais, com as informações declinadas na inicial acerca da conta invadida é possível à requerida identificar a página a ser restituída à autora.

Quanto a informação de e-mail seguro para a retomada do acesso, tem-se que a autora indicou e-mail (fls.15, 76/79, 154/157 e 180/182), não havendo justificativa para que não fosse reestabelecido o acesso, vez que a requerida afirma já ter sido tal e-mail utilizado para realizar cadastro junto as redes sociais, mas não comprova tal alegação.

Quanto aos danos morais, tem-se que a conta da requerida foi invadida e utilizada para aplicação de golpes em terceiros que mantinham contato na rede social com a autora, situação que lhe é vexatória.

Restando evidente a falha no serviço prestado a responsabilidade civil da requerida é objetiva pelos danos causados por fato do serviço, conforme art. 14 do CDC, todavia deve a indenização ser reduzida para R\$ 10.000,00, por ser valor tomado como referência pela jurisprudência deste tribunal.

Em casos análogos, já decidiu esta E. Câmara:

RECURSOS DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Provedor de aplicação de internet. Invasão de perfil nas plataformas Instagram e Facebook e introdução de dados e imagens incompatíveis com o uso pessoal que dela fazia a autora. Recuperação de acesso às contas. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. - Inépcia da inicial. Documentos juntados que atendem aos requisitos formais de validade e de regularidade da peça inaugural. - Cerceamento de defesa. Inocorrência. Desnecessária a produção de outras provas. Suficiente a prova documental. Indicação de URL que não é necessária. - Recuperação do acesso à conta. Problema de acesso que durou alguns dias. Conta de uso pessoal. Danos morais não configurados. Obrigação cumprida em prazo razoável. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1069345-90.2024.8.26.0100; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025)

RECURSOS DE APELAÇÃO E ADESIVO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Provedor de aplicação de internet. Invasão de perfil na plataforma Instagram e introdução de dados e imagens incompatíveis com o uso pessoal que

dele fazia a apelada. Ferramentas de recuperação da conta ineficazes. Risco da atividade. Serviço destituído de segurança e qualidade, em contrariedade ao disposto no Marco Civil da Internet. Defeito. Sentença de procedência. Insurgência das partes. - Relação de consumo. Serviço de aplicação de internet prestado sem a segurança e a qualidade impostas por lei. Fornecedor que não comprovou excludentes de ilicitude previstas no art. 14 CDC. Responsabilidade objetiva. Dever de indenizar bem delineado. - Danos morais. Afronta a direitos de personalidade, ligados aos predicados de segurança, dignidade, respeito e imagem. Majoração do valor a título de indenização para R\$ 10.000,00. Peculiaridades do caso. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001115-89.2024.8.26.0554; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025)

RECURSO DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Provedor de aplicação de internet. Invasão de perfil na plataforma Instagram e introdução de dados e imagens incompatíveis com o uso pessoal que dela fazia a autora. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora. - Danos morais. Valor fixado em primeiro grau (R\$ 5.000,00) insuficiente segundo critérios de prudência e razoabilidade e em consideração às circunstâncias específicas do caso. Majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Reforma nesse ponto. - Honorários de sucumbência. Pretendida aplicação da tabela de honorários elaborada pela OAB. Providência que não prescinde da análise dos critérios legais previstos no art. 85, § 2º, CPC. Tabela destituída de caráter vinculante. Recomendação legal que não tem aplicação ao caso. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1036034-11.2024.8.26.0100; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)

RECURSOS DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Provedor de aplicação de internet. Invasão de perfil na plataforma Instagram e introdução de dados e imagens incompatíveis com o uso pessoal que dela fazia a autora.

Recuperação de acesso à conta. Sentença de parcial procedência. Insurgência das partes. - Recuperação do acesso à conta. Recusa do réu. Ferramentas de recuperação da conta ineficazes. Risco da atividade. Serviço destituído de segurança e qualidade. Afronta ao Marco Civil da internet. Dificuldades com novo link de acesso que devem ser examinadas em fase de cumprimento de sentença. - Danos morais. Afronta a direitos de personalidade, ligados aos predicados de segurança, dignidade e respeito. Indenização ora fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em harmonia com as peculiaridades do caso. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1027943-29.2024.8.26.0100; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024)

Quanto ao valor da multa por descumprimento da obrigação de fazer consistente no reestabelecimento do acesso as contas, a questão deve ser discutida em eventual cumprimento de sentença, já que astreinte é apenas meio de coerção, não integrando a condenação.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora e **DA-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré, nos termos da fundamentação acima.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator