



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290216

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135291-09.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCOS JOSE BARBOZA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 26 de março de 2025.

PAULO ALONSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5232

Apelação nº 1135291-09.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 26ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Marcos José Barbosa (autor)

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (ré)

Juiz(a) prolator(a): Daniel Lúcio Da Silva Porto

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTA MANTIDA PELO AUTOR NA PLATAFORMA FACEBOOK QUE FOI OBJETO DE CONDUTA FRAUDULENTA. PRETENSÃO DE REATIVAÇÃO DA CONTA E REPARAÇÃO DE DANOS. RESPONSABILIDADE DA RÉ FACEBOOK RECONHECIDA. DANO MORAL CONFIGURADO.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância, negada a pretensão indenizatória.
2. Recurso do autor parcialmente acolhido.
3. Acesso indevido de terceiros fraudadores em conta mantida pela autora na rede social Instagram, administrada pela ré Facebook. Provedor de aplicação que não adotou, na via administrativa, as medidas necessárias para fazer cessar a conduta ilícita cometida por terceiros, tampouco disponibilizou à usuária os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso à sua conta. Autora que se viu obrigada a socorrer da tutela jurisdicional. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00.
4. Recurso do autor parcialmente provido. Sentença reformada para impor à ré o pagamento de indenização moral.

*Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 89/93, cujo relatório adoto, que julgou **parcialmente procedente** a ação de obrigação de fazer, com pedido de tutela provisória de urgência, c.c. indenização por danos morais (derivados de apropriação de conta de titularidade da autora em rede social administrada pela ré), estando a parte*

dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Diante do exposto, confirmo a tutela provisória e, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para condenar a requerida a restabelecer o acesso da conta "Marcos Jose" (URLoriginal.https://www.facebook.com/share/XPtfeUektearsWe/?mibextid=qi2Omg), no Facebook, ao autor.

Deverá a requerida proceder ao envio do link para o novo e-mail informado pela parte autora (fl. 87), observando-se que se considera e-mail seguro aquele que não esteja e não tenha sido vinculado a uma conta no Instagram ou no Facebook e que seja de propriedade e acesso exclusivo da parte autora.

Pela causalidade e sucumbência, arcará a requerida com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa” (fls. 93).

Recorre o autor insistindo na condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 96/104).

Contrarrazões às fls. 111/120.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 105/106).

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

Pretende o autor a reforma da r. sentença para

*imposição da indenização para reparação dos danos morais reclamada na petição inicial (R\$ 10.000,00), pela demora em restabelecer acesso à conta no Facebook que foi 'hackeada', **no que tem — em parte - razão.***

*Respeitado o entendimento do n. magistrado, **voto pela reforma parcial da r. sentença**, para reconhecer que os fatos objeto da demanda têm o condão de gerar danos morais, e impor a obrigação indenizatória pertinente, pelo valor de R\$ 5.000,00.*

3. Dano moral configurado:

3.1. A demora injustificada da demandada em resolver a pendência constitui fato capaz de causar embaraços em sua rotina de vida, o que configura *dano moral*, incidindo as regras dos art. 5º, X, da *Constituição Federal*, e artigos 12 e 186 do *Código Civil*, devendo a indenização ser arbitrada à luz das circunstâncias, gravidade e consequências do ato lesivo.

Além disso, a situação objeto da demanda configura, *no mínimo, desvio produtivo do consumidor*, que na lição de Marcos Dessaune ocorre “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”(Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

3.2. A quantificação desta modalidade de indenização

deriva de arbitramento judicial, e tanto a doutrina como a jurisprudência têm proclamado que a imposição tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza do fato ('*hackeamento*' de perfil em rede social) e suas consequências (impossibilidade temporária de utilização dos serviços, com transtornos pessoais e necessidade de dedicação de tempo para solução da pendência), *proponho que a indenização para reparação do dano moral* seja fixada em R\$ 5.000,00 (*cinco mil reais*), que se mostra adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação.

3.3. Oportuno destacar que assim já decidiu esta *Câmara*:

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Resultado de procedência na origem. Irresignação de ambas as partes. Conta da autora em rede social invadida por terceiros. Relação de consumo. Falha na prestação dos serviços da requerida caracterizada. Obrigação de fazer consistente na recuperação dos dados e conteúdo da conta da autora que se impõe. Requerida a divulgar aos seus usuários que realiza 'backup' do conteúdo postado. Conta

*da autora utilizada para divulgação profissional. Prejuízos morais, dadas as circunstâncias, configurados. Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que abriga o quanto do episódio em nível de prejuízo emergiu. Verba honorária sucumbencial arbitrada à guisa do equilibrado manejo das diretrizes informadas no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sentença preservada. Recursos desprovido (TJSP; Apelação Cível 1084270-28.2023.8.26.0100; Relator (a): **João Baptista Galhardo Júnior**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2024; Data de Registro: 09/03/2024).*

Pelo exposto, dou provimento parcial ao recurso da autora, para condenar a ré ao pagamento de *indenização para reparação dos danos morais*, na quantia de R\$ 5.000,00 (*cinco mil reais*), com *correção monetária e juros legais a contar da data da publicação do acórdão que for editado com base neste voto, se vencedor*, porque se trata de indenização derivada de arbitramento contemporâneo à decisão (Súmula 362 do STJ), também observada a Tabela Prática do TJ-SP.

Com a alteração do resultado, e considerando a sucumbência substancial, fica a ré obrigada ao pagamento integral dos encargos processuais, inclusive honorários advocatícios que *proponho* sejam arbitrados em 20% (*vinete por cento*) sobre o valor total da condenação atualizado (principal + correção monetária + juros), nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

PAULO ALONSO

Relator