



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000299038

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1082937-07.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante INSTITUTO EUROPEO DI DESIGN SAO PAULO (IED S, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente), FERNÃO BORBA FRANCO E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1082937-07.2024.8.26.0100

Apelante: Instituto Europeo Di Design Sao Paulo (Ied S

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo

Voto nº 6567

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Irresignação em relação aos danos morais não arbitrados pelo juiz "a quo". Autora que teve suas contas do Facebook e do Instagram desativadas após a atuação de "hackers". Páginas utilizadas para a divulgação de atividade comercial. Tentativas de recuperar o acesso frustradas. Ré que não agiu com a diligência esperada para a recuperação das contas. Ausência de medidas céleres que possibilitassem a retomada das contas pela autora, que só foi efetivada através do ajuizamento da ação, expressam claramente falhas na prestação dos serviços oferecidos pela ré. Fatos narrados que ultrapassam o mero aborrecimento e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade. Dever de indenizar. Indenização por danos morais que deve ser fixada em R\$ 10.000,00, a qual é suficiente para inibir a ré de praticar atos dessa natureza e, de outro lado, não importar enriquecimento sem causa da ofendida. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de Apelação em face da r. sentença de fls. 168/170, que julgou procedente o pedido da autora, ora apelante, nos autos da ação de obrigação de fazer c.c indenizatória por ela interposta.

Sucumbente foi condenada a parte requerida a arcar com o pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Irresignada, recorreu a autora (fls. 188/204), alegando em síntese que: (i) "conforme exposto no capítulo anterior, o MM. Juízo a quo indeferiu o pleito do Apelante de condenação do Apelado ao pagamento de indenização a título de dano moral, todavia, o dano extrapatrimonial causado ao Apelante em razão da desativação de seu perfil perante a plataforma Instagram, é incontestável"; (ii) "o Apelado indefe desabilitou seu perfil de maneira permanente.

Diante do ocorrido, o Apelante tentou recuperar sua conta de todas as maneiras administrativas que lhe eram cabíveis, tendo adotado todos os procedimentos fornecidos pelo Apelado e até mesmo lhe enviado notificação extrajudicial, no entanto, não obteve qualquer êxito, visto que todas as soluções oferecidas não foram assertivas muito menos eficientes"; (iii) "na qualidade de hospedeiro e gestor da maior e mais famosa rede de relacionamento do mundo, é certo que o Apelado deve assegurar aos seus usuários amplo e exclusivo controle sobre a plataforma disponibilizada, além do dever de zelar pela segurança e inviolabilidade das informações e dos perfis de seus clientes"; (iv) "como se não bastasse a evidente falha na prestação de serviço por parte do Apelado, ante a notória falta de segurança na plataforma que oferece aos seus usuários, há de se frisar ainda, a sua inércia em reestabelecer a conta do Apelante mesmo após a confirmação da tutela em sentença de mérito devidamente proferida pelo MM. Juízo de primeiro grau, o que demonstra o seu completo descaso para com seus usuários e com o próprio Poder Judiciário, ao não cumprir as determinações judiciais que lhe são impostas"; (v) "como o Apelante é pessoa jurídica, é certo que o seu perfil, desativado pelo Apelado, servia para divulgação e comercialização de seus produtos, de sorte que a desativação da conta vem causando aos seus representantes, angústia, preocupação e incerteza acerca da comercialização dos seus cursos" e (vi) "não há dúvidas de que a reputação de uma empresa nas plataformas digitais intermediadoras é uma das principais propagandas do negócio, sendo inegáveis os efeitos nefastos causados pela desativação do seu perfil que perdura há meses, tendo conquistado sua credibilidade no mercado ao longo de anos, havendo, portanto, evidente comprometimento de sua imagem perante o mercado".

Requer, outrossim, o conhecimento e provimento do presente recurso, reformando-se a r. sentença, condenando o Apelado ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 205/206).

Há oposição ao julgamento virtual (fl. 231).

É o relatório.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais, por meio da qual a parte autora pretende a recuperação

de suas contas nas redes sociais Facebook e Instagram, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e lucros cessantes.

A autora alega, em síntese, que teve suas contas desativadas, em razão da atuação de "hackers" e que as tentativas de recuperação realizadas junto à requerida, provedora das redes sociais, restaram infrutíferas. Aduz que as contas eram utilizadas para administrar página profissional. Sustenta que houve falhas na prestação dos serviços oferecidos pela apelante, que ocasionaram danos morais e prejuízos financeiros, visto que deixou de impulsionar os eventos realizados nos meses de setembro e outubro.

A liminar foi deferida (fls. 78/80) *para impor ao réu, no prazo de 5 dias úteis a contar da intimação (1) a obrigação de suspender todos os presentes acessos à conta @iedsp (renomeada para @confirmbadgesverify) na rede social Instagram e (2) restabelecer a conta @iedsp (renomeada para @confirmbadgesverify) e oferecer meios de recuperação de acesso a endereço eletrônico que o requerente ofertar. O descumprimento importará em multa diária de R\$ 500,00 até o teto de R\$ 20.000,00.*

Respeitada a convicção do MM. Magistrado singular, o recurso comporta parcial provimento.

É fato incontroverso que as contas da autora foram removidas ou tornaram-se indisponíveis, situação que não foi revertida mesmo após deferimento da medida liminar.

Anoto que não demonstrou a requerida que tomou as providências pertinentes para que o requerente retomasse o acesso a suas contas junto às redes sociais Facebook e Instagram após a verificação do problema.

Assim, à ausência de medidas céleres que possibilitassem a retomada das contas da autora, só será efetivada através do ajuizamento de ação, expressam claramente falhas na prestação dos serviços oferecidos pela ré.

Os acontecimentos descritos nos autos evidenciam o dano moral experimentado pela apelada, que se viu impossibilitada de exercer o seu trabalho através das redes sociais, e não recebeu atendimento adequado para resolver um problema ao qual não deu causa.

Nessas circunstâncias, é evidente que os fatos narrados ultrapassam o mero aborrecimento e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade, sendo inegável que a parte autora experimentou abalo à sua

imagem e instabilidade diante da falha na prestação dos serviços pela ré, que deve ser compelida a indenizar os danos causados.

No tocante ao valor da indenização, tal deve ser fixada em quantia suficiente para inibir a ré de praticar atos dessa natureza e, de outro lado, não importar enriquecimento sem causa da ofendida.

Para tanto, diante das circunstâncias da causa e dos precedentes deste E. Tribunal de Justiça, de rigor o parcial provimento do recurso, para arbitrar indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00, quantia que reputo adequada às circunstâncias do caso concreto, a fim de amenizar o infortúnio vivenciado pela autora e atender ao caráter punitivo, pedagógico-educativo e preventivo com relação à ré.

Vejamos:

"Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços. Autor que mantém perfil na rede social Instagram e teve sua conta pessoal invadida, perdendo o respectivo acesso. Procedência parcial do pedido. Inconformismo do autor quanto ao valor da indenização por danos morais. Acolhimento. Falha na prestação de serviço evidenciada. Legítima expectativa de segurança que restou frustrada, possibilitando que a conta do autor fosse acessada por terceiros, que tiveram acesso a fotografias, dados e conversas pessoais, ocasionando violação a intimidade e vida privada, isto é, a direitos de personalidade resguardados constitucionalmente (art. 5º, X, da CF). Terceiros que utilizaram o perfil do autor na tentativa de praticar golpes. Mácula à sua imagem. Réu que, após a falha na prestação do serviço, ainda demonstrou desídia na resolução da questão. Majoração do quantum indenizatório para R\$ 10.000,00. Montante proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do CC). Sentença reformada.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1092945-46.2024.8.26.0002; Relator (a): Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)

“DIREITO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1. Bloqueio indevido de conta da autora. Reconhecimento da obrigação da ré em reativar o perfil da requerente, ante a ausência de justificativa do bloqueio. 2. Danos morais devidos. Autora que foi submetida à invasão de sua conta e impossibilidade de utilização sem qualquer motivação, prejudicando a divulgação do negócio do requerente. Tempo, ainda, utilizado para solução de tal problema. Desvio de tempo produtivo. Falha na prestação de serviços. Dano moral in re ipsa. Aplicação dos arts. 14, caput, §1º, I e II do CDC e art. 7º, I, da Lei 12.965/14. 3. Majoração dos danos morais em R\$ 2.000,00 para R\$ 10.000,00 Precedentes desta Corte. Honorários arbitrados por equidade que também comportam majoração, tendo em vista o trabalho realizado. 4. Sentença parcialmente reformada para majorar a condenação em danos morais para dez mil reais, consoante entendimento desta Câmara em casos análogos. Imposição integral dos consectários da sucumbência, com a majoração determinada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1082199-19.2024.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2025; Data de Registro:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

21/03/2025)

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao presente **RECURSO DE APELAÇÃO**, para arbitrar em favor da autora indenização moral no montante de R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a contar desta prolação, com juros de mora de 1% a.m. a partir da citação.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator