



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306416

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015380-81.2023.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante JORDANA PAULA BARRETO DE ALENCAR, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de março de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1015380-81.2023.8.26.0344

Apelante: Jordana Paula Barreto de Alencar (Justiça Gratuita)

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz: Luis Cesar Bertoncini

Comarca: Marília – 3ª Vara Cível

Voto **3.045 – tmbc**

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E TUTELA DE URGÊNCIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA INSTAGRAM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA.

- Pedido de majoração da indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 para o valor equivalente a dez salários-mínimos. Não acolhimento. O valor fixado pelo MM. Juiz é semelhante àquele arbitrado por esta C. Câmara em casos análogos. Precedentes desta Câmara. Sentença mantida.

- Pedido de majoração dos honorários advocatícios de R\$ 2.500,00 para 20% do valor da causa ou o valor previsto na Tabela da OAB, conforme o art. 85, § 8º-A, do CPC. Não acolhimento. Causa de baixa complexidade. O valor fixado pelo MM. Juiz é suficiente para remunerar o advogado no caso em tela. Sentença mantida.

Recurso não provido.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 110/117) que, na *ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por dano moral e tutela de urgência*¹, ajuizada por **Jordana Paula Barreto de Alencar** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e Instagram LLC**, julgou extinto o feito em relação ao réu Instagram LLC, em decorrência da ilegitimidade passiva, nos termos do artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil e julgou procedente o pedido em relação ao réu Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. para: “CONDENÁ-LO na obrigação de fazer consistente no restabelecimento da conta da autora na rede social Instagram (perfil “@jordanapaulapiffer”), providenciando o envio de link seguro de recuperação de acesso à conta no e-mail “joka_bife@hotmail.com” ou para o e-mail “gui_bife@hotmail.com”, bem como pelo celular (14) 998900660, no prazo

¹ Valor da causa: R\$ 13.200,00, em setembro de 2023. Sentença disponibilizada no DJE em 12/08/2024.

de 5 dias a contar de sua intimação pessoal, majorando-se a multa diária por descumprimento para R\$ 1.000,00, limitada a 30 dias, tendo em vista que não houve cumprimento da tutela deferida às fls. 55/56, a qual resta confirmada. O réu deve comprovar o envio do *link* nestes autos no prazo concedido; CONDENÁ-LO ao pagamento, em favor da autora, de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, que deve ser corrigido monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data da sentença, por se tratar de arbitramento, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Em razão da sucumbência, condeno o réu Facebook Serviços On-line do Brasil Ltda ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em R\$ 2.500,00, nos termos do artigo 85, § 8º, c.c. seu § 2º, do CPC”.

Na petição inicial, a autora narrou que, no dia 18/09/2023, perdeu o acesso da sua conta na rede social Instagram (@jordanapaulapiffer), com muitos seguidores, sendo a maioria familiares, amigos e clientes, e ao perceber que sua conta foi invadida, tentou realizar a troca de senha, porém, notou que os seus dados foram alterados, impossibilitando a recuperação do seu acesso. Afirmou que foi vítima de estelionatários que invadiram sua conta e o invasor vem tentando aplicar golpes em seus seguidores. Pontuou que pediu ajuda aos amigos para denunciarem a conta e a plataforma da empresa bloquear a conta, e tentou solicitar a devolução do acesso, sem êxito. Aduziu que seu nome foi associado a golpes, o que lhe causou dano moral, além do desvio produtivo de seu tempo para resolver o problema sem êxito.

Em razão dos fatos narrados, requereu: a reativação da conta, restabelecendo o seu acesso a ela e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor equivalente a dez salários-mínimos.

A decisão de fls. 55/56 deferiu a tutela de urgência.

O correu Facebook apresentou contestação sustentando que é de responsabilidade do usuário a senha cadastrada para acesso à conta registrada no Instagram e pela sua segurança. Negou que tenha havido falha de segurança da plataforma e discorre sobre os serviços de segurança do Instagram. Impugnou o pedido de indenização por danos morais, eis que a autora não adotou as medidas de

segurança mínimas indicadas para proteção de sua conta na rede social Instagram. Ademais, os atos ilícitos foram praticados por terceiro invasor, sem qualquer participação sua, o que é causa excludente de responsabilidade. Ao final, insurgiu-se quanto ao pedido de inversão do ônus da prova e pediu que a demanda seja julgada improcedente.

A autora apresentou replica.

Sobreveio a r. sentença de procedência da ação.

A autora apelou requerendo a majoração da indenização por danos morais para o valor equivalente a dez salários-mínimos e dos honorários para 20% do valor da causa ou o valor constante da Tabela da OAB, nos termos do artigo 85, § 8º-A, do Código de Processo Civil.

O recurso foi respondido.

É o relatório.

O arbitramento do valor da indenização pelo dano moral deve ser significativo, ou seja, deve ser bastante, não só para compensar a dor e o abalo psicológico sofridos, mas, também, para penalizar os causadores do dano, o que exige sejam considerados o grau de sua culpa, a sua contribuição para o resultado danoso e a sua capacidade econômica.

No caso em testilha, tendo em vista a extensão do dano, tem-se por adequada a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por dano moral, fixada na r. sentença, por se afigurar condizente com as atribuições impostas a autora, sem se olvidar o caráter repressivo e pedagógico próprio da indenização por dano moral e em observância à vedação do enriquecimento indevido.

A propósito, seguem precedentes desta C. Câmara:

*“APELAÇÃO – Bloqueio de conta na rede social
"Instagram" – Ação de obrigação de fazer c/c danos morais – Sentença
de parcial procedência – Irresignação das partes - Violação aos termos*

de uso e às diretrizes da comunidade alegada de forma genérica, sem quaisquer provas a consubstanciar a tese ventilada – Autora que logrou êxito em comprovar os fatos constitutivos de seu direito (art.373, I, CPC), inclusive com tentativa de resolução administrativa do pedido – Conta da autora que não poderia ter sido desativada sem aviso prévio, ante a ausência de provas de efetiva violação aos termos contratados – Reativação que se impõe – Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$ 5.000,00, que atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Ré que deve arcar integralmente com os ônus sucumbenciais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC – Sentença reformada - Recurso da autora provido e, da ré, desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1107860-97.2024.8.26.0100; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024).

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Perfil do Instagram inativado. Sentença de procedência. Irresignação do requerido Facebook. Inexistência de qualquer menção a fato concreto que tenha ocasionado a inativação. Determinar o restabelecimento do perfil da apelada não constitui ingerência indevida sobre a ordem econômica. Relação de consumo. Constatação de falha na conduta do requerido que, sem apresentar qualquer prova de que a autora violou as condições de uso do aplicativo ou oportunizar o contraditório, desativou sua conta. Danos morais configurados. Indenização minorada para R\$ 5.000,00. Base de cálculo dos honorários advocatícios alterada para valor da condenação. Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1033445-94.2021.8.26.0506; Relator (a): João Baptista Galhardo Júnior; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2024; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

19/09/2024).

O pedido de majoração dos honorários advocatícios deduzido pela autora não pode ser atendido porque, considerando-se as peculiaridades do caso concreto, o trabalho desenvolvido, o tempo de duração da demanda e o local de prestação dos serviços, a quantia de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) é suficiente para remunerar o advogado.

Posto isso, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Fica mantida a sucumbência tal qual fixada na r. sentença.

EDUARDO GESSE

Relator