



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310687

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001332-96.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado ALBERTO LANZONI NETO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 27.613

APELAÇÃO Nº 1001332-96.2024.8.26.0566

COMARCA: SÃO CARLOS (2ª VARA CÍVEL)

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO: ALBERTO LANZONI NETO

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: MARCELO LUIZ SEIXAS CABRAL

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Provedor de serviço de internet - Desativação de perfil de rede social - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Sentença de procedência parcial - Apelo do réu - Violação pelo usuário aos termos de uso da plataforma não comprovada - Conduta ilícita do réu - Impossibilidade de reativação da conta não demonstrada - Risco da atividade - Danos morais não comprovados - Aborrecimento e constrangimento que não caracteriza dano moral indenizável - Dissabor inerente ao descumprimento contratual - Hipótese de não aplicação da teoria do desvio produtivo - Indenização inexigível - Sucumbência recíproca - Princípio da causalidade - Apelação provida em parte

A sentença de fls. 135/140 cujo relatório é adotado, complementada pela decisão de fl. 151 proferida em sede de embargos de declaração, julgou “*PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC para condenar a parte requerida a devolver à parte autora o acesso à conta/usuário e páginas vinculadas ao e-mail al.lanzoni.neto@gmail.com, identificada sob o nome de usuário de "Alberto Lanzoni Neto" e página de n. 375176825888117, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, o qual deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela prática do TJSP desde a data da publicação desta sentença, nos termos da Súmula 362, do Superior Tribunal de Justiça, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, do mesmo marco, considerando que o fator tempo foi levado em conta para a sua fixação. Sucumbente, a parte requerida arcará com as custas e despesas processuais bem como honorários advocatícios que fixo em R\$ 1.000,00*”.

Apela o réu (fls. 154/190) alegando, em suma, que “a página pode ter sido invadida por algum perfil que a administra. E em alguns casos com a indicação de e-mail seguro e ordem judicial é possível a recuperação do perfil invadido - mas a parte autora deve indicar a URL dos perfis que administravam a página para verificação do Provedor, assim como a ID das contas e anúncios e de todas as páginas objetos da demanda (...) Portanto, é necessária a indicação da URL do perfil e das páginas objetos da lide para a adoção de providências pelo Provedor do Facebook. 23. Por fim, o Facebook Brasil requer que o auto especifique a URL da conta no serviço Instagram objeto da lide. 24. Assim, ausentes dados mínimos para averiguar o quanto alegado pela parte Apelada (URL da página e do perfil no serviço do Facebook), o Provedor de Aplicações do Facebook sequer pode investigar os fatos narrados, quiçá tomar quaisquer medidas que possam vir a ser determinadas na presente demanda”, o que não teria ocorrido no caso concreto, implicando em cerceamento de defesa, já que é incapaz de exercer sua defesa em máxima amplitude mediante verificação das alegações do autor. Sustenta que o serviço que fornece é seguro, possui mecanismos de segurança e observa os termos do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Pede o reconhecimento de que houve

culpa exclusiva de terceiro, a qual não se confunde com falha na segurança do provedor de aplicações, e que, após indicação da URL da página pelo autor, haja indicação da URL do perfil a ser incluído na administração da conta “desde que haja ordem judicial neste sentido, com indicação da respectiva URL do perfil do usuário a ser incluído na administração, nos termos do art. 19 do Marco Civil da Internet, no entanto, antes de tudo as URLs devem ser indicadas, para verificação da possibilidade pelo Provedor de Aplicações do Facebook”. Pede, por fim, seja afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais ou a redução do valor arbitrado, e, ainda, o afastamento da condenação ao pagamento de honorários advocatícios, pois não teria dado causa à propositura da ação, e, subsidiariamente, seja reconhecida a sucumbência recíproca.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 196/203).

É o relatório.

Consta da petição inicial, em resumo, que o autor é “titular da conta Alberto Lanzoni Neto, além da conta MKT Brooks Hamburgueria, ambas no Facebook e vinculadas ao endereço de e-mail al.lanzoni.neto@gmail.com. A conta intitulada Alberto Lanzoni Neto foi criada e utilizada para fins pessoais, ao passo que a conta denominada MKT Brooks Hamburgueria foi desenvolvida para fins estritamente profissionais, com o objetivo de campanhas promocionais, de relacionamentos de vendas, lançamentos, difusões, anúncios, publicidades e propagandas dos produtos comercializados por 3 Hamburguerias, a saber Brooks Hamburgueria São Carlos, Brooks Hamburgueria Rio Claro e Brooks Hamburgueria Piracicaba. O número da conta de anúncio MKT Brooks Hamburgueria, vinculada ao e-mail do autor junto ao Facebook é a de nº. 375176825888117”.

Alega o autor que, sem prévia justificativa, o réu suspendeu, em 20 de dezembro de 2023, sua conta, tendo informado um endereço eletrônico, até então desconhecido, que supostamente teria sido o “não seguidor de regras” da plataforma (fl. 41).

Acrescenta o autor, que, na sequência, “constatou que o seu computador teria sido infectado por vírus e que, portanto, a referida conta fora invadida por terceiro, que possivelmente infringiu as regras da plataforma. Ao ingressar em seu e-mail, o autor tentou clicar na opção “NÃO SOU EU”, a fim de informar à ré de que alterações de e-mails em sua conta do Facebook não teriam sido por ele realizadas, SEM SUCESSO”, e que, devido ao bloqueio, “realizou uma reclamação junto ao consumidor.gov, que já foi FINALIZADA, porém, até a presente data, sem solução EFETIVA do problema” (documento de fls. 35/37).

O pedido do autor, fundado na relação de consumo existente entre as partes, é de reativação da conta vinculada ao endereço eletrônico al.lanzoni.neto@gmail.com, a fim de que lhe seja concedido acesso à plataforma Facebook, bem como o reestabelecimento das páginas a ela vinculadas de nome MKT Brooks Hamburgueria - Brooks Hamburgueria São Carlos, Brooks Hamburgueria Piracicaba e Brooks

Hamburgueria Rio Claro e condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Na contestação, o réu teceu considerações acerca do funcionamento de suas plataformas e serviços, narrando que não basta a indicação do endereço eletrônico específico, mas da URL do perfil comprometido. Alega também que o contrato foi celebrado livremente pelo autor, que divulga seus termos de serviço e padrões de comunidade e que “*toma medidas de remoção de conteúdos ou bloqueios de determinada conta/perfil, o que se tem em mente é a proteção do quanto disposto nas Diretrizes da comunidade, haja vista que o Provedor de Aplicações se compromete com seus usuários a oferecer um ambiente harmônico, respeitoso e Seguro*”, constituindo exercício regular de direito eventual suspensão de contas. Acrescenta que oferece serviço seguro, que o Estado não pode intervir no exercício de sua atividade econômica e que não cabe indenização por danos morais.

Rejeita-se a preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo apelante, a qual, aliás, repete o conteúdo daquela suscitada na contestação.

Manifestando-se sobre a referida preliminar, o autor apresentou as URL's das páginas (fls. 122/123), na forma requerida na contestação. No entanto, embora intimado (fl. 131), o réu não se manifestou (certidão de fl. 134). Além disso, afirmou que a controvérsia é “integralmente de direito” e requereu o julgamento antecipado da lide (fl. 128), circunstância que mais ainda torna incompreensível a preliminar de cerceamento de defesa arguida na apelação.

No mérito, o apelo comporta parcial acolhimento.

O apelante não esclarece qual teria sido a infração praticada pelo autor aos seus termos de serviços e padrões, a justificar a suspensão da conta.

A relação entre as partes é de consumo.

Não se nega a liberdade de contratação e a possibilidade de o prestador do serviço rescindir unilateralmente o contrato quando o usuário dele faça uso indevido. No entanto, alega o autor que suas contas foram desativadas de forma arbitrária e sem prévio aviso, o que vem lhe causando transtornos, inclusive porque utiliza dessa ferramenta para fins profissionais.

Embora o réu insista em afirmar que a desativação ocorreu por afronta às disposições dos termos de uso e que houve prévio aviso, fato é que não trouxe aos autos uma única prova nesse sentido

(artigo 373, inciso II, Código de Processo Civil).

Em outras palavras, competia ao réu comprovar a licitude e a legitimidade de sua conduta ao desativar as contas utilizadas pelo autor, bastando para isso juntar as publicações e conteúdos por ele divulgados, de modo a demonstrar a violação às diretrizes da comunidade. Porém, assim não procedeu.

É indubitoso que o autor foi vítima de fraude uma vez que terceiros passaram a utilizar sua conta, competindo ao réu, haja vista a incidência da figura do inciso VIII do artigo 6º da Lei nº 8.078/90, demonstrar que a invasão decorreu de descuido do autor.

Ou seja, cabia ao réu provar que o usuário foi quem deu causa à invasão, descumprindo dever mínimo de cuidado na guarda da senha, do que, contudo, não se desincumbiu, pois não juntou documentação apta a demonstrar as alegações de que o acesso à conta ocorreu por culpa do autor.

Deixou ainda o réu de juntar prova documental acerca de eventual investigação administrativa sobre a invasão da conta, mesmo possuindo meios para tanto.

Dessa forma, não havendo indicações mínimas de que o autor tenha de alguma forma contribuído para a invasão, conclui-se que houve falha de segurança no serviço prestado.

O apelante não apresentou qualquer documento que comprovasse a afirmação de impossibilidade de cumprimento da obrigação. Portanto, não é possível confirmar, com a certeza que o direito impõe, a alegada impossibilidade técnica de reativação da conta, prova esta que poderá eventualmente ser produzida na fase de cumprimento de sentença.

Em casos similares, os precedentes deste Tribunal:

OBRIGAÇÃO DE FAZER. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. Insurgência do réu contra decisão que, em cumprimento de sentença, determinou o restabelecimento da página do autor na rede social Facebook, sob pena de multa. Pretensão ao afastamento, por impossibilidade técnica ou, subsidiariamente, a conversão da obrigação em perdas e danos, se comprovados pelo autor. Não acolhimento. Agravante que repete as alegações feitas em contestação quanto à suposta culpa do autor pela desativação da página e quanto ao exercício regular de um direito pelo Facebook. Alegações afastadas na sentença. Impossibilidade técnica que não foi comprovada, seja na fase de conhecimento, seja em cumprimento de sentença. Manutenção da determinação de restabelecimento da página. Incidência de astreintes que decorrerá da própria desídia do agravante, não cabendo imputar ao agravado enriquecimento sem causa. Precedentes. Agravo

desprovido. (...) Parece absurdo que a própria rede social (detentora de todos os dados inseridos na conta do autor) não tenha meios de restabelecer uma página que, ela própria, e de maneira arbitrária, desativou (Agravado de Instrumento nº 2221894-82.2021.8.26.0000, Relator Desembargador Carlos Alberto de Salles, 3ª Câmara de Direito Privado, 30.11.2021)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Cumprimento de sentença. Decisão que rejeitou a impugnação apresentada pela agravante. Alegações relativas à impossibilidade de cumprimento da obrigação já apreciadas por ocasião do julgamento do processo de conhecimento. Impossibilidade técnica não comprovada. Recurso desprovido (Agravado de Instrumento nº 2262119-47.2021.8.26.0000, Relator Desembargador Milton Carvalho, 36ª Câmara de Direito Privado, 29.11.2021)

APELAÇÕES PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS OBRIGAÇÃO DE FAZER SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU A REQUERIDA A RESTITUIR E A REATIVAR A CONTA FACEBOOK DO AUTOR E DENEGOU INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS REQUERIDA QUE NÃO DEMONSTROU A IMPOSSIBILIDADE DO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER DANOS MORAIS INDENIZÁVEIS CONFIGURADOS (...) - RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA REQUERIDA DESPROVIDO (Apelação nº 1002371-03.2021.8.26.0189, Relator Desembargador Cesar Luiz de Almeida, 28ª Câmara de Direito Privado, 22.9.2021)

Correta, pois, a conclusão de que a desativação das contas se deu de maneira abusiva, já que não comprovado descumprimento por parte do autor aos termos de uso, ao que se acrescenta que não há prova também de que foi ele advertido, de forma prévia e fundamentada, quanto à suposta violação.

Não obstante o exposto, considerando que não há provas concretas da impossibilidade de cumprimento da obrigação, fica ratificada a obrigação de fazer constante da sentença.

Acolhe-se a pretensão recursal para a finalidade de afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

A falha na prestação do serviço, o risco da atividade e a caracterização da existência de relação de consumo não tornam exigível a indenização, considerando que não está comprovada a veracidade da alegação de que o autor sofreu tal modalidade de prejuízo e por não estar evidenciada a hipótese de afronta à imagem, à honra e à dignidade.

Cabe acrescentar que a alegada impossibilidade de

controlar páginas profissionais de empresas sob gestão do autor, bem como de publicar anúncios publicitários, poderia, em tese, caracterizar a hipótese de danos materiais, modalidade de indenização que, porém, não foi pleiteada.

Em que pese o inegável aborrecimento decorrente dos fatos narrados na inicial, este Tribunal de Justiça tem entendimento predominante no sentido de que, salvo circunstância excepcional que coloque o usuário em situação de extraordinária angústia ou humilhação, no caso inexistente, não há abalo moral a ser reparado.

O dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano do homem médio e, a princípio, não resulta em lesão à honra ou em violação à dignidade, conforme precedentes deste Tribunal:

OBRIGAÇÃO DE FAZER - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Autor que teve suas redes sociais invadidas por hacker - Inocorrência de danos morais - Sentença mantida - Recurso desprovido (25ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000082-24.2021.8.26.0278, Relator Desembargador Claudio Hamilton, 30.9.2021)

Responsabilidade civil - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Conta em rede social invadida por terceiros - Requerida que encerrou a conta da autora - Danos morais - Não configurados - Aborrecimento que não gerou prejuízos à personalidade da autora - Sentença mantida - Recurso desprovido (26ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1102920-02.2018.8.26.0100, Relator Desembargador Vianna Cotrim, 24.9.2020).

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. INVASÃO DE CONTA DA AUTORA EM REDE SOCIAL, LEVANDO A COAUTORA A EFETUAR REPASSE DE QUANTIA A TERCEIRO FRAUDADOR. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE REPARAÇÃO DO PREJUÍZO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. O conjunto probatório não possibilita afirmar a culpa exclusiva da consumidora pela falha no sistema de segurança disponibilizado pela ré, de onde decorre a sua responsabilidade pelos danos materiais constatados, pois na hipótese a responsabilidade dela é objetiva. 2. Não se tratando de situação em que o dano moral se presume "in re ipsa", faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. No caso, os transtornos vividos pelas autoras não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afasta a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto (31ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº

1000510-18.2019.8.26.0620, Relator
Desembargador Antonio Rigolin, 13.9.2021)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência parcial. Recurso da autora, pleiteando indenização por danos extrapatrimoniais. Sentença mantida. Impugnação de perfil falso criado no Facebook. Cumprimento da determinação após a concessão da tutela de urgência. Ausência de ato ilícito. Impossibilidade de reparação dos danos morais supostamente provocados. RECURSO NÃO PROVIDO (27ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002652-29.2021.8.26.0004, Relator Desembargador Alfredo Attié, 16.12.2021)

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e indenizatória por danos morais. Alegação de prejuízos em razão de invasão e alteração de informações em perfil da ré (Facebook). Sentença de parcial procedência. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO DA SENTENÇA. Rejeição. Presença de fundamentação a respeito da questão exposta com indicação, inclusive, do dispositivo legal aplicável. JULGAMENTO PRESENCIAL. Julgamento presencial em razão da oposição ao julgamento virtual. MÉRITO. Alegação de danos morais em razão de alteração de dados em perfil em rede social. Aplicação da regra do art. 373, I, do CPC. Ausência de prova acerca dos danos suportados. Preliminar rejeitada. Recurso parcialmente provido (9ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1003140-80.2017.8.26.0664, Relator Desembargador Edson Luiz de Queiróz, 25.9.2018).

As razões de que se serve o autor não são suficientes, sequer ao enfoque da teoria do desvio produtivo do consumidor, a caracterizar a ocorrência de circunstância excepcional que importe em significativa violação a direito da personalidade, o que, também por isso, impõe a rejeição do pedido de indenização por danos morais.

A par das distorções que se apresentam nos inúmeros pedidos de indenizações envolvendo o dano moral, merece destaque lição de Antônio Jeová dos Santos no sentido de que “o mero incômodo, o desconforto e o enfado decorrentes de alguma circunstância, que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações”.

A ação, portanto, é parcialmente procedente, ficando afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Rejeita-se a pretensão recursal na parte em que está voltada a afastar a condenação ao pagamento dos encargos de sucumbência, considerando que, conforme acima observado, a remoção das contas ocorreu por falha na prestação dos serviços, o que obrigou o autor a propor a presente ação, de modo que o pedido de afastamento da

condenação ao pagamento dos encargos de sucumbência se mostra em manifesta desarmonia com o princípio da causalidade.

Tendo, porém, havido sucumbência recíproca, dividirão as partes, igualmente, o pagamento das despesas processuais.

Sendo vedada a compensação de honorários advocatícios (Código de Processo Civil, artigo 85, § 14), fica o autor condenado ao pagamento de 10% sobre o valor atualizado do pedido não acolhido (danos morais de 10 salários-mínimos vigentes à época), respondendo o réu pelo pagamento da quantia de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), fixada por equidade diante do baixo valor do proveito econômico e porque o valor da causa é composto, em grande parte, pelo pedido não acolhido de indenização por danos morais, não podendo tal critério ser adotado como base de cálculo para a fixação dos honorários de sucumbência, o que leva à aplicação do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, o voto é no sentido de dar parcial provimento à apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator