



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000319903

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135068-56.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante MARIA SIRLENE DE ARAUJO MAGALHAES DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSOS NÃO PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N° : 33.592
APELAÇÃO N° : 1135068-56.2024.8.26.0100
COMARCA : SÃO PAULO — CENTRAL - 4ª VARA CÍVEL
APTE/APDA : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APDA/APTE : MARIA SIRLENE DE ARAÚJO MAGALHÃES DOS SANTOS
JUIZ : RODRIGO CÉSAR FERNANDES MARINHO

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Facebook". Autora que reclama ter sido alvo da ação de "hackers", com a invasão de conta de sua titularidade mantida na plataforma da Empresa demandada. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO da Empresa ré, que insiste na condenação do demandante na indicação da "URL" do perfil da rede social "Facebook". APELAÇÃO da autora, que insiste no pedido de indenização moral. EXAME DOS RECURSOS: A alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer pela ausência da indicação da "URL" pela autora deve ser tratada nos autos de eventual Incidente de Cumprimento de Sentença. Demandante que informou o "e-mail" utilizado pelo seu perfil na rede social, além de demonstrar o aparecimento de erro quando da tentativa de acessar o link de seu perfil. Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade da autora, mantida na plataforma da Empresa ré. Ausência contudo de participação da ré na conduta ilícita de terceiros. Excludente de responsabilidade civil evidenciada em relação à ré, "ex vi" do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Prejuízo moral indenizável não configurado. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de "*Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Morais*", movida por Maria Sirlene de Araújo Magalhães dos Santos contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., sob a alegação de que "... é titular do perfil "Sirlene Magalhães". Afirma que teve sua conta na plataforma invadida, perdendo, conseqüentemente, o acesso ao perfil. Sustenta que o invasor alterou os

dados da conta para impossibilitar o acesso e, se passando pela autora, começou a aplicar golpes, anunciando investimentos fraudulentos. Ressalta que realizou todos os procedimentos necessários para recuperar sua conta na plataforma, mas não obteve qualquer resultado. Por tais razões, requer a concessão da tutela de urgência e, ao final, a procedência do pedido para que seja determinado o restabelecimento do acesso ao perfil, com a condenação do réu, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 12.000,00”, conforme relatado na fl. 136.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido da presente ação proposta por MARIA SIRLENE DE ARAUJO MAGALHÃES DOS SANTO em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, para tornar definitivos os efeitos da tutela de urgência. Diante da sucumbência recíproca e em igual proporção, cada parte ficará responsável por metade das custas, despesas processuais e honorários do polo oposto, arbitrados em 15% do valor da causa para cada um, vedada a compensação*” (“*sic*”, fl. 139).

Ambas as partes apelam. A Empresa ré insistindo na condenação do demandante na indicação da “*URL*” do perfil da rede social “*Facebook*” (fls. 146/166). A autora insistindo no pedido de indenização moral de R\$ 12.000,00 (fls. 169/181).

Anotados os Recursos (fl. 184), apenas a autora

apresentou contrarrazões (fls. 190/204 e 206).

É o **relatório**, adotado o de fls. 136/137.

As Apelações comportam conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o teor das razões recursais, a r. sentença apelada deve ser mantida.

Por primeiro, verifica-se que foi deferida a tutela de urgência “... *para determinar que a ré efetue o imediato bloqueio da conta, utilizada por fraudadores, providenciando o necessário ao restabelecimento do acesso perfil indicado para a autora (Sirlene Magalhães) na plataforma "facebook", encaminhando o necessário ao e-mail "sirlenemaga29@outlook.com", com cópia à patrona no e-mail "contato@grupomelloadv.com" conforme postulado, no prazo de cinco dias, sob pena de multa a ser oportunamente arbitrada, servindo a presente como ofício*” (“sic”, fl. 45). A tutela de urgência foi confirmada pela r. sentença apelada.

Ocorre que a autora indicou o “e-mail” utilizado pelo seu perfil na rede social (v. fl. 30), além de demonstrar o aparecimento da seguinte mensagem: “***Essa página não está disponível. O link pode estar quebrado ou a página pode ter sido removida. Verifique se o link que você está tentando abrir está correto***” (“sic”, fl.

28).

Ora, a cogitada impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer pela ausência da indicação da “URL” deve ser tratada nos autos de eventual Incidente de Cumprimento de Sentença.

Quanto ao mais, ressalta-se que o caso versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Ao que consta dos autos, a autora teve sua conta do Facebook “*hackeada*” e, através de publicações no “*feed*”, terceiros passaram a anunciar oportunidades de investimentos financeiros e a aplicar golpe em seus amigos interessados, mediante transferência via “*pix*” (fls. 26/30).

Deferida a tutela de urgência (fls. 44/45), a Empresa ré pugnou pela indicação da “URL” do perfil da rede social “*Facebook*” da autora (v. fls. 70/74).

A menção à invasão em conta de titularidade da autora indica, ao menos, que ela foi vítima de terceiros (fls. 26/30) que, sem vínculo algum com a ré, invadiram a conta da autora no Facebook e empreenderam o ataque virtual com golpes contra seus amigos. Não há prova de que a ré tenha participado do ataque por “*hacker*” na conta da autora mantida no “*Facebook*”, restando configurada a excludente de responsabilidade a ela atribuída na inicial.

Patente, no caso a ocorrência de fortuito externo, ao qual Empresa ré não deu causa, ante a declaração da autora de que foi vítima de terceiros (cf. artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei 8.078/90: “*O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”).

Resta a rejeição dos Recursos por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1000296-35.2024.8.26.0205

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Luis Roberto Reuter Torro*

Comarca: *Getulina*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *28/02/2025*

Data de publicação: *28/02/2025*

Ementa: *APELAÇÃO – Consumidor – Redes sociais – Ação de obrigação de fazer consistente no restabelecimento do acesso ao perfil de usuário cumulada com indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Apelos de ambas as partes – Culpa exclusiva da vítima e impossibilidade de cumprimento da ordem judicial de devolução do acesso à conta por não fornecimento de URL e e-mail seguro pela usuária para o procedimento de restabelecimento rejeitadas – Ausência de prova de que a usuária foi previda e satisfatoriamente informada a respeito – Violação ao dever de informação – Artigo 6º, inciso III, do CDC – Impossibilidade de cumprimento que deve ser levantada em momento processual adequado, em sede de cumprimento de sentença – Dano moral configurado – Conta invadida por delinquentes e*

utilizada para a tentativa de aplicação de golpes financeiros – Impacto a direitos de personalidade da usuária, como o nome, a imagem e a dignidade – Cifra indenizatória elevada de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00, à luz das circunstâncias do caso concreto e de precedentes desta C. Câmara – Citação como termo inicial de incidência de juros de mora – Artigos 405 do CC e 240 do CPC – Sentença reformada – Recurso da plataforma IMPROVIDO – Recurso da usuária PARCIALMENTE PROVIDO.

2327935-68.2024.8.26.0000

Classe/Assunto: Agravo de Instrumento / Prestação de Serviços

Relator(a): Alfredo Attié

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 28/11/2024

Data de publicação: 28/11/2024

*Ementa: AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS. TUTELA PROVISÓRIA. Invasão de perfil da autora em rede social, com divulgação de conteúdo fraudulento. Impossibilidade de cumprimento da decisão que determinou o restabelecimento do acesso da autora ao seu perfil na rede social Facebook. Inexistência de prova de impossibilidade. **Desnecessidade de informação de URL, já que perfeitamente identificado o perfil da autora e os conteúdos divulgados por invasores de seu perfil.** Art. 19, §§ 1º e 4º, Marco Civil da Internet. Obrigação complementar imputada à ré não foi de **informação de dados, mas de preservação dos dados do perfil da autora.** Multa diária devida, como forma coercitiva de obrigar ao cumprimento da decisão judicial e que somente incidirá no caso de descumprimento pela ré. RECURSO NÃO PROVIDO.*

1028569-82.2023.8.26.0100

Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços

Relator(a): Dario Gayoso

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 09/04/2024

Data de publicação: 10/04/2024

Ementa: APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE CONTA DE USUÁRIO DE REDE SOCIAL "TIKTOK", SOB A ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO. RESPEITÁVEL SENTENÇA QUE CONDENOU A REQUERIDA NA LIBERAÇÃO DEFINITIVA DO ACESSO ÀS CONTAS DA USUÁRIO; RESSARCIMENTO DE VALORES; E AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INCONFORMISMO DA REQUERIDA SOB O ARGUMENTO DE QUE NÃO HOUVE ATO ILÍCITO E CONCLUI PELA INEXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS. BUSCA A REFORMA DA SENTENÇA PARA RECONHECER A AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO; AFASTAR O DEVER DE REATIVAÇÃO DOS CONTEÚDOS; AFASTAR OU REDUZIR A CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE ACESSO À CONTA DA USUÁRIO SEM DEMONSTRAÇÃO DO CONTEÚDO VIOLADOR E SEM POSSIBILITAR O CONTRADITÓRIO. CONDUTA ABUSIVA DO APELANTE.

FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BEM DEMONSTRADA. OBRIGAÇÃO DO RÉU REATIVAR AS CONTAS DE USUÁRIO DA APELADA. CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO QUE DEVE SER OBJETO DE EVENTUAL CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. DESNECESSÁRIA A INDICAÇÃO DE LOCALIZADOR UNIFORME DE RECURSOS ("URL") PARA REATIVAÇÃO DOS CONTEÚDOS. INAPLICABILIDADE DO ARTIGO 19, §1º DA LEI 12.965/14. SITUAÇÃO SENSIVELMENTE DIVERSA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SERVIÇO UTILIZADO COMO FONTE DE RENDA DA APELADA. REPERCUSSÃO NEGATIVA DECORRENTE DA SUSPENSÃO DE ACESSO ÀS CONTAS DA USUÁRIA EXTRAPOLANDO O MERO ABORRECIMENTO. VALOR ARBITRADO PELO JUÍZO DE ORIGEM (R\$ 15.000,00) QUE SE MOSTRA ADEQUADO E NÃO COMPORTA ALTERAÇÃO. ATENDE AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, SEM GERAR ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. ENCARGOS SUCUMBENCIAIS. REQUERIDA QUE DEU CAUSA AO AJUIZAMENTO DA AÇÃO E FOI SUCUMBENTE EM RELAÇÃO AOS PEDIDOS DEVENDO SUPTAR OS ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

1015958-34.2022.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Rogério Murillo Pereira Cimino*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *29/11/2022*

Data de publicação: *29/11/2022*

*Ementa: APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência, que afastou a condenação extrapatrimonial. Inconformismo da parte autora. Não acolhimento. **Parte autora que teve sua conta de rede social invadida por terceiro. Invasão que, pelo que se depreende dos autos, não ocorreu por falha na prestação do serviço da provedora, mas por conduta exclusiva do terceiro lesador. Plataforma que entrega meios de proteção do "login" do usuário, a exemplo da autenticação de dois fatores, ferramenta essa gratuita e não utilizada pela parte apelante no momento dos fatos. Dano moral não configurado. Inteligência dos artigos 19 da Lei do Marco Civil da Internet e artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso não provido.***

Impõe-se, pois, a rejeição dos Recursos, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, nega-se provimento aos Recursos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora