



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323623

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036765-07.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TAINARA SILVA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

MOURÃO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação n. 1036765-07.2024.8.26.0100

Voto n. 34.233

Comarca: São Paulo (Foro Central Cível – 21ª Vara Cível)

Apelante: Tainara Silva de Souza

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

MM. Juíza: *Camila Franco de Moraes Bariani*

Consumidor e processual. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Sentença de parcial procedência. Pretensão à reforma manifestada pelo autor.

Danos morais evidenciados. Situação vivenciada pela autora que não pode ser classificada como mero aborrecimento do cotidiano. Quantum indenizatório que se arbitra em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

RECURSO PROVIDO.

I. Relatório.

Trata-se de apelação interposta por Tainara Silva de Souza contra a sentença de fls. 138/143 que, nos autos de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório movida em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., julgou-a procedente em parte apenas para “(i) confirmar a tutela de urgência deferida às fls. 73/75; (ii) condenar a parte ré a manter o restabelecimento do acesso ao perfil da autora; (iii) preservar o nome de usuário original”. Ante a sucumbência, a ré condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como verba honorária sucumbencial

fixada em R\$ 1.000,00 (mil reais).

Inconformado, pugna a demandante pela reforma do *decisum* insistindo na condenação da ré, também, ao pagamento de indenização por danos morais “*no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)*” (fls. 146/153).

Contrarrazões a fls. 157/167.

II. Fundamentação.

Esta apelação pode ser conhecida e comporta provimento.

Respeitado o entendimento da magistrada singular, evidenciada falha na prestação dos serviços da requerida que deixou terceiros acessarem conta mantida pela autora em suas redes sociais com o fim de aplicar, em nome dela, golpes em seus seguidores, bem como tendo sido demonstrado que a despeito de tentativas da demandante de reaver o controle de seu perfil, isso não lhe foi possibilitado por meio dos canais de atendimento fornecidos pela requerida, evidente que a situação vivenciada pela apelante não pode ser classificada como mero aborrecimento do cotidiano.

Na lição de Jorge Bustamante Alsina, o dano moral pode ser definido “*como a lesão aos sentimentos que determina dor ou sofrimentos físicos, inquietação espiritual, ou agravo às afeições legítimas e, em geral, toda classe de padecimentos insuscetíveis de apreciação pecuniária*” (*apud* Rui Stoco. Tratado de responsabilidade civil. 9ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Tomo II, página 933).

De acordo com Yussef Said Cahali, dano moral “*é a dor*

resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial”, enfatizando que ela pode ser classificada como “*dor física dor-sensação, como a denominada Carpenter nascida de uma lesão material*” ou “*dor moral dor-sentimento, de causa imaterial*” (Dano moral. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. Página 28).

E conforme Antônio Jeová Santos, “*o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo*”, daí decorrendo que “*se do ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral*” (Dano moral indenizável. 4ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. Páginas 94/95).

Na hipótese vertente, “*a prova efetiva do dano pode ser afastada porque qualquer homem médio que tivesse passado pela situação da vítima do dano teria experimentado as mesmas sensações (a mesma dor, o mesmo sofrimento etc.)*”, como ensinam Rodrigues Wambier e Tereza Arruda Alvim Wambier (A prova do dano moral da pessoa jurídica. Revista Jurídica, Porto Alegre: Notadez, número 317, ano 52, páginas 7-13).

Registre-se que ainda se aplica ao caso a denominada **teoria do desvio produtivo do consumidor**, que se caracteriza, na lição de Marcos Dessaune, “*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 irreversível*” (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

Este E. Tribunal de Justiça tem dado guarida a essa teoria, como se colhe dos seguintes julgados: (a) 19ª Câmara de Direito Privado Apelação n. 1005604-88.2018.8.26.0358 Relator Hamid Bdine

Acórdão de 30 de agosto de 2019, publicado no DJE de 30 de junho de 20161 ; (b) 24ª Câmara de Direito Privado Apelação n. 1006221-17.2016.8.26.0003 Relator Salles Vieira Acórdão de 29 de junho de 2017, publicado no DJE de 13 de julho de 2017; (c) 30ª Câmara de Direito Privado Apelação n. 1011251-17.2017.8.26.0482 Relatora Maria Lúcia Pizzotti Acórdão de 28 de fevereiro de 2018, publicado no DJE de 12 de março de 2018; e (d) 33ª Câmara de Direito Privado Apelação n. 1006151-54.2016.8.26.0664 Relator Sá Moreira de Oliveira Acórdão de 6 de fevereiro de 2017, publicado no DJE de 14 de fevereiro de 2017.

Vale mencionar que o C. Superior Tribunal de Justiça já asseverou que *“à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado ou, ao menos, atenuado se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo”* (3ª Turma Recurso Especial n. 1.634.851/RJ Relatora Ministra Nancy Andrighi Acórdão de 12 de setembro de 2017, publicado em 15 de fevereiro de 2018).

O voto da ministra relatora observa que *“o dia a dia e todos que já passaram pela experiência bem entendem isso revela que o consumidor, não raramente, trava verdadeira batalha para, enfim, atender a sua legítima expectativa de obter o produto adequado ao uso, em sua quantidade e qualidade”,* começando *“pela tentativa por vezes frustrada de localizar a assistência técnica próxima de sua residência ou local de trabalho ou até mesmo de onde adquiriu o produto; e ainda o esforço de agendar uma “visita” da autorizada tarefa que, como é de conhecimento geral, tem frequentemente exigido bastante tempo do consumidor, que se vê obrigado a aguardar o atendimento no período da manhã ou da tarde, quando não por todo o horário comercial”,* e observando que *“já há quem defenda, nessas hipóteses, a*

responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil: Marcos Dessaune (Desvio Produtivo do Consumidor O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48); Pablo Stolze (Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017); Vitor Vilela Guglinski (Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017)”.

No que se refere à fixação do *quantum* indenizatório, Rui Stoco leciona que se trata de “*questão verdadeiramente angustiante*”, porquanto o dano moral, “*ao contrário do dano material – que se afere em função do dano emergente (aquilo que efetivamente se perdeu) e do lucro cessante (aquilo que se deixou de ganhar) e, portanto, mostra-se matematicamente aferível – , não traduz um desfalque ao patrimônio, nem diminuição alguma*”. Adiante, o doutrinador ensina que a tendência moderna “*é a aplicação do binômio punição e compensação, ou seja, a incidência da teoria do valor do desestímulo (caráter punitivo da sanção pecuniária) [embora seja mais adequado falar em caráter pedagógico e não em caráter punitivo] juntamente com a teoria da compensação, visando destinar à vítima uma soma que compense o dano moral sofrido*”, aludindo, ademais, que “*parte da doutrina também faz menção ao binômio punição e prevenção, como Caio Mário, Carlos Alberto Bittar, Sergio Cavallieri Filho e Antônio Jeová Santos*” (Tratado de responsabilidade civil. 9ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Tomo II, páginas 991 e 993).

No caso concreto, levando em conta, pois, o caráter dúplice da indenização (pedagógico e compensatório) e as particularidades do caso concreto, revela-se adequado o montante de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**¹, uma vez que, de um lado, confere significativo conforto

¹ Sendo inclusive adotado por esta C. Câmara em caso análogo: Ap. 1002339-43.2021.8.26.0562, Rel. Des. FLAVIO ABRAMOVICI, j. em 30/05/2022.

(compensação) material para a parte lesada, sem enriquecê-la indevidamente, e, de outro, convida a ofensora a aprimorar seus procedimentos (função pedagógica), de modo a evitar novos danos a consumidores. E isso sem indevido enriquecimento sem causa.

Esses valores serão atualizados monetariamente a partir desta data, como dispõe a Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, enquanto os juros de mora serão contados da citação, nos termos da Súmula de n. 54 do mesmo tribunal de sobreposição.

Por fim, ante a sucumbência exclusiva da ré, é ela, somente, quem deverá arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e verba honorária sucumbencial no equivalente a 15% (quinze por cento) do valor de sua condenação.

III. Conclusão.

Diante do exposto, **dá-se provimento ao recurso**, para condenar a ré, também, ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação.

MOURÃO NETO
Relator
(assinatura eletrônica)