



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000327157

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1101043-51.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALAM DOUGLAS VESCO GAIOTTO, 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), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

ANA MARIA BALDY
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1101043-51.2023.8.26.0100

Apelante : Alam Douglas Vesco Gaiotto.
Advogado : Matheus Silveira Pupo (Fls: 15).
Apelado : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..
Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 130).

Comarca: São Paulo

Voto nº 20789

rml

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência, afastados os danos morais. **Inconformismo do autor.** Autor que trocou o aparelho celular, perdendo o acesso ao seu perfil. Impossibilidade de autenticar a conta e confirmar a identidade pessoal. Recuperação de acesso ao perfil do usuário. Falha na prestação de serviços. Danos morais configurados. Indenização devida. *Quantum* indenizatório. Fixação do valor da indenização em R\$ 10.000,00, quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir o autor, sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Sucumbência integral do réu. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 179/181 que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais, proposta por ALAM DOUGLAS VESCO GAIOTTO contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., condenando o réu a restaurar a conta do autor indicada na inicial junto ao serviço Facebook, confirmada a tutela antecipada, e afastado o pedido de indenização por danos morais. Por fim, condenou cada parte ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais e ao pagamento dos honorários do patrono da parte contrária, no percentual de 10% do valor da causa (R\$ 15.000,00) para cada um.

Inconformado, **recorre o autor** (fls. 184/201), argumentando, em síntese, que utiliza sua conta profissionalmente, realizando agenciamento especializado

em campanhas publicitárias, assessoria de imprensa, branding, marketing digital, design, identidade visual, e administração de perfis de Instagram, sendo contratado para que seus clientes tenham suas contas geridas, incluindo o tráfego pago (propagandas), todas feitas por meio da plataforma do Facebook (gerenciador de anúncios).

Contudo, o perfil do Facebook e o gerenciador de anúncios a ele atrelado foram suspensos por ato arbitrário e ilegal da plataforma, que, mesmo acionada extrajudicialmente, não providenciou a retomada da conta. Assim, diante da ilicitude da conduta do apelado, os danos morais e reputacionais experimentados são presumidos (*in re ipsa*), sendo evidente a necessidade de reparação, nos termos dos artigos 186, 187 e 927, do CC, e 14 e 101, do CDC. Ademais, o apelado não justificou minimamente quais teriam sido os métodos de autenticação específicos que falharam no caso em tela, tampouco indicou violação aos termos da plataforma, que teria justificado o bloqueio de seu perfil, surgindo o dever de indenizar.

Destaca que o apelado não restabeleceu a sua conta espontaneamente ou em resposta ao pedido formulado extrajudicialmente, reativando a conta somente após a propositura da ação, sendo certo que o abuso de direito ficou mais do que configurado com o bloqueio da conta de forma ilícita e reativada somente após a ordem judicial.

Requer a condenação do réu ao pagamento de quantia não inferior a R\$ 10.000,00, a título de indenização por dano moral, afastando-se a sucumbência recíproca. Subsidiariamente, requer a minoração do valor dos honorários advocatícios sucumbenciais, atribuindo a cada uma das partes a metade do valor representativo de 10% do valor atualizado da causa.

Contrarrazões apresentadas às fls. 211/221, pugnando pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

O recurso merece provimento.

O autor propôs a ação visando a reativação e restabelecimento do acesso ao perfil de URL <https://www.facebook.com/alam.gaiotto> e gerenciador de anúncios, vinculado ao e-mail alam_gaiotto@hotmail.com, mediante envio de *link* de recuperação ao e-mail contabloqueadaalam@gmail.com, e a indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00. Nesse sentido, afirma que possui o perfil de URL <https://www.facebook.com/alam.gaiotto> e uma conta de anúncios, ambos vinculados ao e-mail alam_gaiotto@hotmail.com e que, após trocar de aparelho celular em 09/07/2023, perdeu o acesso ao seu perfil e conta, tendo contatado o suporte do Facebook, mas sem sucesso na recuperação. Julgada parcialmente procedente a ação, insurge-se o autor.

A controvérsia limita-se ao pagamento de indenização por danos morais e às verbas de sucumbência.

Na hipótese, a relação 'sub judice' é de consumo, verificando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e produtos, que responde pelo risco da sua colocação no mercado, competindo-lhe a demonstração de que efetivamente os prestou de forma eficaz, ônus do qual o apelado não se desincumbiu (inciso VIII, do art. 6º, do CDC c/c II, do art. 373, do CPC).

Pelo conjunto probatório, verifica-se que, após troca do aparelho celular, o apelante perdeu acesso ao perfil no Facebook Alam Gaiotto (<https://www.facebook.com/alam.gaiotto>) e gerenciador de anúncios, em razão da impossibilidade de autenticar a conta e confirmar a sua identidade pessoal, tendo enviado toda documentação requerida pelo apelado para promover a recuperação da conta, bem como seguiu os protocolos exigidos, entrando em contato com a rede social via *chat* e *e-mail*, e mesmo assim não conseguiu resolver seu problema, de forma que o acesso à conta demandava intervenção ativa da plataforma, o que só foi regularizado após a interposição da ação.

Infere-se que o apelante contatou administrativamente o réu em 09/07/2023, narrando a perda do acesso, teve a conta bloqueada em 21/07/2023 (fls. 104) e

somente em 09/08/2023 recuperou o acesso (fls. 140).

Com efeito, incumbia ao apelado disponibilizar mecanismos extrajudiciais de recuperação de conta pelo titular do perfil na plataforma, o que não ocorreu, pois ela apenas possibilitou a recuperação da conta mediante “indicação de e-mail seguro” após o ajuizamento da ação.

O apelante alega que utiliza a plataforma profissionalmente, realizando agenciamento especializado em campanhas publicitárias, assessoria de imprensa, branding, marketing digital, design, identidade visual, e administração de perfis de Instagram, sendo contratado para que seus clientes tenham suas contas geridas, incluindo o tráfego pago (propagandas), todas feitas por meio da plataforma do Facebook (gerenciador de anúncios), o que não foi impugnado pelo apelado.

Dessa forma, tendo em vista que houve falha na prestação de serviços, a situação vivenciada ultrapassa o mero dissabor que integra os problemas do cotidiano, notadamente pela angústia de perder o acesso por um mês ao instrumento de trabalho. Inescusável, pois, a conduta do apelado, que não atendeu as reclamações administrativas, obrigando o apelante a se socorrer às vias judiciais para obter a efetiva solução de erro a que não deu causa, com lesão à personalidade, gerando danos passíveis de reparação.

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito e, coadunando-se com os precedentes desta C. Câmara, reputo que o valor adequado para a reparação moral no presente caso deve ser fixado no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido a partir da data do julgamento deste recurso pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024).

Nesse sentido:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PROVEDOR DE INTERNET - REDE SOCIAL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Recuperação de acesso ao perfil do usuário - Falha na prestação de serviços - Danos morais configurados - Indenização devida - Fixação criteriosa - Ação parcialmente procedente - Recurso desprovido, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1038605-73.2021.8.26.0224; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023)

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelos da autora e do réu. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Dano moral configurado, vez que o invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer investimentos aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes. A responsabilidade do réu ficou evidente, vez que mesmo informado sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta ou ao menos para o seu bloqueio. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Majoração da indenização para R\$ 10.000,00, valor que condiz melhor com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Apelo do réu desprovido e apelo da autora provido.

(TJSP; Apelação Cível 1063736-03.2022.8.26.0002; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 01/03/2023).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PROVEDOR DE INTERNET = REDE SOCIAL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, LUCROS CESSANTES E DANOS MORAIS - Invasão de conta em rede social por 'hacker' - Falha na prestação de serviços - Restituição da propriedade da conta - Danos materiais e lucros cessantes não comprovados - Danos morais configurados - Indenização devida - Redução - Pertinência - Honorários sucumbenciais - Corretamente distribuídos - Sucumbência recíproca - Inaplicabilidade do princípio da causalidade - Ação parcialmente procedente - Recurso da ré parcialmente provido e desprovido o apelo da autora, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1004568-61.2022.8.26.0587; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Sebastião - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS = OBRIGAÇÃO DE FAZER - DANOS MORAIS - Autora é titular do perfil no aplicativo Instagram "@vania_valentini" - Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram os dados pessoais da Autora - Falha no sistema de segurança da Requerida - Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pela Autora - Demora excessiva para desativação da conta pela Requerida, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos - Caracterizada a falha na prestação dos serviços - Presente o dever de indenizar - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de restabelecer a conta pessoal da Autora no

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Instagram, em quarenta e oito horas, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1003263-08.2022.8.26.0081; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023)

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela demandada. Acolhimento do pedido de obrigação de fazer que se impunha, uma vez que comprovado que a ré tinha condições de fazer a singela conferência da idade constante no documento apresentado pela autora desde 21/7/2022, mas manteve o injusto bloqueio das contas corporativas até a data em que houve cumprimento da tutela de urgência concedida. Dano moral caracterizado, mormente considerando que se trata de único meio de comunicação utilizado pela empresa autora com seus milhares de seguidores. Valor da indenização mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), adequado e razoável à vista das peculiaridades do caso concreto e das funções compensatória e pedagógica da indenização. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1077794-08.2022.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023).

Ante o resultado da demanda condeno o réu ao pagamento integral das custas e as despesas processuais e os honorários do patrono do autor na ordem de 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.

Desse modo, a r. sentença recorrida comporta parcial reforma para condenar o réu ao pagamento da indenização por danos morais ao autor no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido a partir da data do julgamento deste recurso pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024), bem como para condenar o réu ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ

08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, para condenar o réu a pagar indenização por danos morais ao autor no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido a partir da data do julgamento deste recurso pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024). Ante o resultado da demanda condeno o réu ao pagamento integral das custas e as despesas processuais e os honorários do patrono do autor na ordem de 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.

ANA MARIA BALDY
Relatora