



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1099193-25.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada RENATA CRISTINA PESSOA CHAVES SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento originário, por maioria de votos, foi dado parcial provimento ao recurso da ré, porém, em maior extensão, para afastar condenação imposta a título de danos morais, vencido o relator, que também deu parcial provimento ao recurso da ré, porém, apenas para reduzir a indenização fixada a título de danos morais. Em julgamento ampliado, o quarto juiz acompanhou a divergência suscitada pelo terceiro juiz, dando parcial provimento ao recurso, para afastar a condenação imposta a título de danos morais. O quinto juiz acompanhou o relator. O terceiro juiz declarará voto vencedor.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente), SILVIA ROCHA, FABIO TABOSA, MÁRIO DACCACHE E JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

NETO BARBOSA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível – 13ª Vara Cível
Apte: Renata Cristina Pessoa Chaves Santos
Apda: Facebook Serviços On-line do Brasil Ltda.
Juiz: Luiz Antonio Carrer
29ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 17.671

Ementa: Ação de obrigação de fazer c.c reparação por dano moral. Sentença de procedência. Apelo da ré. Invasão de conta em rede social. Determinação de reativação. Falha na prestação dos serviços. Tentativa da autora de reativação da conta pelos meios oferecidos pela plataforma, frustrada. Necessidade de propositura desta ação. Relação entre as partes é de consumo. Responsabilidade da ré e apelante é objetiva. Inteligência dos arts. 14, do CDC e 927, § único, do CC. Destarte, forçoso convir que a responsabilidade pela invasão da conta em rede social, por terceiro, não pode ser imputada à autora, que confiou no provedor ao fazer o seu cadastro com acesso por senha, e acreditou estar segura ao fazê-lo. A bem da verdade, é do réu e apelante, na condição de fornecedor, a falha que permitiu a ação de terceiro, por não dispor de melhores mecanismos de segurança que impossibilitassem ações deste tipo. Como se não bastasse, invertido o ônus da prova, de rigor a conclusão de que a ré/apelante não logrou demonstrar que a autora tenha contribuído de qualquer forma para a fraude ou fornecido sua senha ou dados pessoais a terceiros. A conduta ilícita daquele que invade conta em rede social não exclui a responsabilidade da apelante, uma vez que se refere a risco inerente à atividade desta, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil. Destarte, não há que se cogitar de configuração de excludente de responsabilidade consistente em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). In casu, a hipótese é de fortuito interno, pelo qual o réu, certamente, tem responsabilidade objetiva. Com efeito, na espécie, o fato de terceiro demonstrado nos autos, conquanto inevitável, era perfeitamente previsível, não podendo passar sem observação, que a apelante não logrou demonstrar séria e concludentemente, que seus sistemas de segurança são invioláveis ou que autora/usuária tenha desrespeitado as normas de segurança. Desnecessidade de apresentação de URL. Pretensão que não se confunde com

aquela prevista pelo art. 19, §1º, da Lei 12.965/2014. Requerimento de reativação de perfil, não de remoção de conteúdo. Fornecimento de e-mail seguro e válido comprovados. Danos Morais – Não configurados – Segundo entendimento majoritário desta C. Câmara, ausentes indicativos de que o terceiro fraudador tenha efetivamente logrado êxito em seu intento, qual seja, qualquer proveito econômico em detrimento da autora e/ou de seus contatos, quando da invasão ao aludido perfil junto à rede social do réu, não há que se cogitar de danos morais indenizáveis. Com efeito, o caso relatado nos autos não passou de uma simples tentativa de golpe, sem efetivo êxito, no entanto, no que tange a prejuízos patrimoniais à usuária e sua rede de contatos. Logo, não se pode dizer que, in casu, a imagem da autora tenha sido efetivamente violada perante amigos, conhecidos, familiares etc. Demais disso, o mero fato de ter havido invasão da conta ou perfil da autora e por terem sido frustradas, no plano técnico, as tentativas de reativação, não acarretam, por si só, danos morais indenizáveis. Em verdade, as consequências decorrentes da invasão da conta mantida pela autora em rede social não extrapolaram o mero aborrecimento e o descumprimento contratual. Ademais, não há nos autos prova de que a demora no restabelecimento da conta da autora junto à rede social do réu tenha, de fato, lhe prejudicado sobremaneira, máxime a considerar a existência de outros meios de contato (v.g., telefone, e-mail, Whats App, dentre outros) para que a autora pudesse conversar com seus familiares, amigos, conhecidos, clientes etc. Logo, não se pode dizer que o atraso no restabelecimento da rede social da autora prejudicou a dinâmica de sua vida e lhe causou danos morais. Demais disso, não há nos autos elementos capazes de configurar o propalado desvio produtivo do consumidor. Com efeito, cabendo observar que a necessidade de ajuizamento de ação judicial para solução da pendência, não gera, por si só, danos morais. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

O Juízo a quo pela r. sentença de fls. 146/151, cujo relatório se adota, julgou procedente a ação de indenização por falha na prestação de serviços – invasão de rede social - c.c. obrigação de fazer, movida por **RENATA CRISTINA PESSOA CHAVES SANTOS** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ON-LINE DO BRASIL LTDA.**

Em consequência, condenou a ré “na obrigação de fazer consistente na preservação do perfil “@renata._chaves” nas plataformas Instagram e Facebook e envio no novo endereço de e-mail da parte autora de link com instrução para

recuperação de sua conta, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária, reafirmando os efeitos da tutela de urgência deferida” (fls. 150/151).

Outrossim, condenou a requerida a pagar à autora indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00, corrigidos a partir da data da r. sentença e acrescidos de juros de mora, estes contados da citação.

Sucumbente a ré foi condenada ao pagamento das custas do processo e honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação.

Com efeito, asseverou o Juízo a quo:

“(…) É o relatório. Decido. Considerando que as questões de fato estão devidamente esclarecidas diante da prova documental, havendo que se enfrentar apenas questões de direito, passo ao julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I do CPC. A ação é procedente. Com efeito, é possível constatar que a demandante é a real proprietária do perfil em questão e que a ré deve ser responsabilizada por garantir a segurança do acesso da demandante à sua conta na rede social, em conformidade com a legislação vigente. É dever do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. garantir a segurança e a integridade dos dados de seus usuários, inclusive de suas contas na plataforma Instagram, sob pena de violar o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais. Nesse sentido, versa seguinte caso similar: Apelação Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais Pedido de restabelecimento de conta em rede social Instagram Perfil invadido e adulterado por terceiro Inércia do provedor após comunicação pelo consumidor Relação de consumo Responsabilidade objetiva Danos morais configurados Indenização mantida Procedência integral do pedido Verbas sucumbenciais devidas pelo réu Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1098474-77.2023.8.26.0100; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024) Assim, com fulcro nos arts. 5º, X e XII, e 21, XXIII, da Constituição Federal, bem como no art. 46, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, julgo procedente o pedido formulado pela parte autora para condenar a parte ré na obrigação de fazer consistente na preservação do perfil na plataforma Instagram e na transferência da titularidade, de forma definitiva, para a parte autora. Quanto aos danos morais, está claro que estes restam configurados. De fato, é expressamente comprovada a efetiva ocorrência de dor, sofrimento, lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos, o que se incumbiu ao autor, que teve a subtração de sua conta por pessoa emprenhada à prática de crimes, gerando efeitos-nocivos à sua imagem, além de todo tempo despendido nas tentativas de restituição da conta. Nesse sentido: “Apelação e recurso adesivo. Prestação de Serviços. Direito do Consumidor. Rede social Instagram. Conta do autor que foi hackeada por terceiros, invadida e utilizada para perpetrar golpe em nome deste. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança insito ao serviço disponibilizado. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Danos morais configurados. Quantum indenizatório que deve ser mantido. Multa cominatória já fixada em decisão interlocutória anterior. Sentença confirmou a tutela de urgência

recursal anteriormente concedida. Circunstância que, evidentemente, engloba tal penalidade. Honorários advocatícios de sucumbência em fixados, não comportando majoração. Sentença mantida. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1070131-45.2021.8.26.0002; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2022; Data de Registro: 03/06/2022); Apelação - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Conta em rede social hackeada Instagram - Responsabilidade objetivado provedor - Parcial procedência - Danos morais configurados - Indenização arbitrada. É evidente o dano moral diante de todo o transtorno causado ao autor, e da ausência de solução ágil e rápida para o problema pela requerida, o que certamente veio a afetar o seu bem estar. Indenização arbitrada em valor que é justo, razoável e proporcional aos fatos narrados. Apelação provida em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002052-74.2022.8.26.0100; Relator (a): Lino Machado; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2022; Data de Registro: 21/06/2022) Assim, é certo que a situação não trata de mero aborrecimento cotidiano, como versa seguinte caso similar: Apelação Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais Pedido de restabelecimento de conta em rede social Instagram Perfil invadido e adulterado por terceiro Inércia do provedor após comunicação pelo consumidor Relação de consumo Responsabilidade objetiva Danos morais configurados Indenização mantida Procedência integral do pedido Verbas sucumbenciais devidas pelo réu Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1098474-77.2023.8.26.0100; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024) Sendo assim, arbitro o valor dos danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O valor é razoável e proporcional para amenizar os danos causados, bem como para servir de freio a fim de impedir que a ré reitere condutas abusivas em desfavor de outros consumidores. A correção monetária deve incidir desde a data desta decisão, na forma do verbete nº 362, das Súmulas de Jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça: Súmula nº 362: “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.” (Corte Especial, julgado em 15/10/2008, DJe 03/11/2008).”

Contra a r. sentença, a requerida opôs embargos de declaração (fls. 154/157), rejeitados pela r. decisão de fls. 165.

Inconformada apelou a ré (fls. 197/227).

Após relato dos fatos e fundamentos da lide, insiste no mérito que não houve incorreu em falha na prestação de serviços à apelada.

Realmente, os serviços prestados estão previstos nas normas constantes dos Termos de Serviço e Padrões da Comunidade do Facebook, a que se sujeitam todos os usuários, por anuência expressa ao se cadastrar na plataforma (fls. 212).

Nesse sentido, a central de ajuda do Facebook disponibiliza aos usuários diversos recursos e dicas de segurança, orientando sobre as condutas que devem ser

tomadas (fls. 212).

Disponibilizando, pois, diversas ferramentas acessíveis de segurança e proteção aos seus usuários e procedimentos específicos a serem adotados para o restabelecimento do acesso, cumpre com seu dever de segurança, não colhendo êxito, via de consequência, o quanto alegado pela ré e exarado na r. sentença apelada.

Pontua que: *“(...) fica evidente, no que toca efetiva e diretamente o serviço Facebook, que o seu Provedor oferece, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, a segurança que o usuário poderia esperar “levando-se em consideração as circunstâncias relevantes” e segundo os “riscos que razoavelmente dele se esperam” (inciso II do dispositivo), não havendo motivo para simplesmente presumir que comprometimento decorreu de um vício de segurança do serviço.”* (sic – fls. 215).

Lado outro, afirma que o e-mail indicado pela autora para a recuperação da conta não é seguro, porque já vinculado a outra conta de serviços do *Facebook* ou *Instagram* (fls. 217).

Finaliza, requerendo o acolhimento do recurso, reformando-se a r. sentença, para que: *“a) Seja condicionada a obrigação de restabelecimento do perfil a indicação da URL deste, bem como indicação do e-mail seguro. b) Em caso de descumprimento, seja reconhecida o descumprimento justificado da ordem proferida nos autos, eis que a parte recorrida relutou em indicar a URL do perfil, e e-mail seguro; devendo a obrigação ser resolvida, nos termos do artigo 248 do CC, além da incompatibilidade da multa com obrigação inexecutável; subsidiariamente, seja convertida em perdas e danos, mediante comprovação; c) Seja reconhecida a ausência de sua responsabilidade civil pelos fatos narrados na inicial, bem como afastar a incabível condenação indenizatória por danos morais in casu; visto que não comprovados; d) Subsidiariamente, caso se entenda pela manutenção da condenação indenizatória, o Apelante requer sua redução a patamares proporcionais, para evitar o enriquecimento sem causa da parte recorrida, nos termos 884, 944 e 945 do CC, bem como adequar o quantum aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade; e) Por fim, não há que se falar em manutenção da condenação ao pagamento do ônus de sucumbência, tendo em vista que o Apelante não deu causa ao ajuizamento da demanda, além de fornecer todas as ferramentas necessárias para segurança das contas dos usuários”* (sic – fls. 227).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 231).

Contrarrazões a fls. 235/247.

É o relatório.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, de rigor o conhecimento do recurso.

No mérito, observo de proêmio, que a relação estabelecida entre as partes é

de consumo.

Com efeito, a requerida é prestadora de serviços, nos exatos termos do art. 3º, do CDC.

Já a autora é destinatária final dos serviços prestados pela empresa ré.

Logo, é consumidora, tal como dispõe o art. 2º, da legislação consumerista.

Assentada a aplicação da legislação consumerista à espécie, anoto, via de consequência, que a análise da demanda deve ser efetuada à luz da principiologia inerente ao sistema de proteção do consumidor, em especial os princípios da boa-fé, facilitação de defesa dos direitos, hipossuficiência e direito à informação.

Outrossim, e examinada a situação dos autos, a conclusão que se impõe é a de que é cabível na espécie, a inversão do ônus da prova, já que cumpridos os requisitos constantes do art. 6º, VIII do CDC, que, assim, dispõe: “*São direitos básicos do consumidor: VIII- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência*”.

Com efeito, inegável a hipossuficiência e vulnerabilidade da parte autora perante a ré, pois, somente esta possui todas as informações técnicas e conhecimento dos serviços que oferece.

Em outras palavras, a situação discutida *in casu* envolve risco profissional, pelo que, a incumbência relativamente ao ônus, afigura-se mais fácil à demandada.

Nesse sentido é o magistério de Theotonio Negrão, José Roberto F. Gouvêa, Luis Guilherme A. Bondioli e João Francisco N. da Fonseca (in Código Processo Civil e legislação processual em vigor. 46ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014. pág. 476 e 477), no comentário do art. 333 do CPC de 1973, cujo correspondente no CPC, em vigor é o art. 373:

“*A inversão ou não do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, da Lei n. 8.078/90, depende da análise de requisitos básicos (verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor), aferidos com base nos aspectos fático-probatórios peculiares de cada caso concreto*” (STJ-4ª T., REsp 284.995, Min. Fernando Gonçalves, j. 26/10/2004, DJU 22/11/2004).

Insta destacar, outrossim, que não obstante respeitáveis posicionamentos contrários, este relator entende que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC, é regra de julgamento e não de instrução.

Vale dizer: deve ser aplicada pelo Juízo, quando não mais houver meios para aclarar os fatos controvertidos, a fim de se evitar o *non liquet*.

É certo, outrossim, que tal juízo de valoração é feito com base nos elementos de fato apresentados pelo autor na petição inicial, pela ré na contestação e, ainda, por aqueles colhidos durante a fase de instrução.

Bem por isso, forçoso convir que a inversão do ônus, ante o que se tem na legislação consumerista, acontece no momento da prolação da sentença, por se tratar, como acima anotado, de regra de decidir ou regra de julgamento.

Nesse sentido é o magistério de Nelson Nery e Rosa Maria Andrade Nery, in Código de Processo Civil Comentado, 2ª ed., nota 21 ao art. 6º do CDC, pág.1659).

Disse a apelante, que a autora não adotou condutas adequadas para garantia da segurança de sua conta, não obstante tenha lhe fornecido todos os procedimentos e dados necessários para tanto.

Com efeito, nesse aspecto, afirmou: (i) que forneceu mecanismos e ferramentas de segurança para a autora recuperar sua conta e (ii) que é impossível a recuperação da conta sem que lhe seja fornecida URL específica do perfil da autora e e-mail seguro.

Pois bem.

Segundo Termo de Uso da plataforma, a apelante se compromete a:

“Promover um ambiente seguro, inclusivo e positivo. Desenvolvemos e usamos ferramentas e oferecemos para os membros de nossa comunidade recursos que contribuem para tornar as experiências deles positivas e inclusivas, inclusive quando achamos que eles podem precisar de ajuda. Também temos equipes e sistemas que trabalham para combater abusos e violações de nossos Termos e políticas, bem como condutas enganosas e prejudiciais.” (sic. – fls. 5).

Dúvida não há de que a conta de titularidade da autora, junto às plataformas mantidas pela ré, qual seja, “@renata._chaves”, foi subtraída por hackers.

Outrossim, há nos autos prova de que a autora, ao constatar que havia sido vítima de golpe ou invasão, tentou resolver a questão pela via administrativa, como se vê a fls. 03 e 04, da inicial.

Porém, não logrou êxito, razão pela qual ajuizou esta ação.

O réu é fornecedor das redes sociais Facebook e Instagram. Via de consequência, independentemente do fato do fornecimento ser gratuito, sua responsabilidade, perante o usuário ou consumidor, é objetiva, ex vi do que dispõem, os arts. 14, do CDC e 927, § único, do CC.

Nesse diapasão, forçoso convir que a responsabilidade pela invasão da conta

em rede social, por terceiro, não pode ser imputada à autora, que confiou no provedor ao fazer o seu cadastro com acesso por senha, e acreditou estar segura ao fazê-lo.

A bem da verdade, é do réu e apelante, na condição de fornecedor, a falha que permitiu a ação de terceiro, por não dispor de melhores mecanismos de segurança que impossibilitassem ações deste tipo.

Logo, de rigor a conclusão de que foi a apelante quem descumpriu o quanto referido no termo de uso, transcrito a fls. 05.

Como se não bastasse, invertido o ônus da prova, de rigor a conclusão de que a ré/apelante não logrou demonstrar que a autora tenha contribuído de qualquer forma para a fraude ou fornecido sua senha ou dados pessoais a terceiros.

A conduta ilícita daquele que invade conta em rede social não exclui a responsabilidade da apelante, uma vez que se refere a risco inerente à atividade desta, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Destarte, não há que se cogitar de configuração de excludente de responsabilidade consistente em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC).

In casu, a hipótese é de fortuito interno, pelo qual o réu, certamente, tem responsabilidade objetiva.

Com efeito, na espécie, o fato de terceiro demonstrado nos autos, conquanto inevitável, era perfeitamente previsível, não podendo passar sem observação, que o apelante não logrou demonstrar séria e concludentemente, que seus sistemas de segurança são invioláveis ou que autora/usuária desrespeitou normas de segurança.

Logo, inteira razão assiste ao Juízo a quo, ao condenar a ré “*na obrigação de fazer consistente na preservação do perfil “@renata._chaves” nas plataformas Instagram e Facebook e envio no novo endereço de e-mail da parte autora de link com instrução para recuperação de sua conta, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária, reafirmando os efeitos da tutela de urgência deferida*” (sic – fls. 150/151).

Nesse sentido iterativa jurisprudência deste C. Tribunal de Justiça.

Veja-se:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - OBRIGAÇÃO DE FAZER - DANOS MORAIS - Autor é titular de perfil do aplicativo Instagram “@lascanepop” Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram a senha e email da conta - Falha no sistema de segurança da Requerida, impossibilitando o acesso do Autor ao perfil Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pelo Autor - Caracterizada a falha na prestação dos serviços - Presente o dever de indenizar -SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela provisória (que

determinou que a Requerida "restabeleça a conta do Autor na plataforma Instagram, retirando o acesso do invasor e entregando o domínio do perfil ao demandante"), e para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 - RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1002339-43.2021.8.26.0562; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2022; Data de Registro: 30/05/2022)."

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Bloqueio havido no perfil do autor na rede social Instagram, em razão de invasão por hacker. Restabelecimento após três dias. Violação dos Termos de Uso não comprovada. Responsabilidade objetiva, em decorrência do risco da atividade. Dano moral configurado. Bloqueio de conta em rede social que afetou a imagem do autor, ator conhecido em âmbito nacional, perante seu público. Critérios de fixação dos danos morais. Funções ressarcitória e punitiva. Quantum indenizatório mantido, à luz das circunstâncias do caso concreto. Recurso improvido". (TJSP 1ª Câmara de Direito Privado Apelação nº 1008681-94.2020.8.26.0048 - Rel. Des. Francisco Loureiro J. 18/08/2021).

A discussão armada acerca da obrigatoriedade de fornecimento da URL específica do perfil da autora e de e-mail seguro, não tem razão de ser.

Com efeito, o art. 19, caput e §1º da Lei 12.965/2014 dá conta da necessidade de individualização do conteúdo a ser removido.

O vocábulo "remoção" é por demais claro.

E, tal se dá, porque há intenção de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura.

In casu, porém, a controvérsia não envolve remoção de qualquer conteúdo, mas, sim, o restabelecimento de perfil em rede social.

Destarte, o **e-mail fornecido pela própria apelante**, como se vê a fls. 143 (m4wtv@bookgame.org) é o suficiente, posto que se trata de ferramenta de login, razão pela qual não se faz necessário o fornecimento de URL.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça.

A propósito, veja-se:

"AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPADA - Decisão que indeferiu o pedido de tutela de urgência para que a ré desbloqueie o perfil da agravante no Facebook, e recupere sua conta de usuário - Utilização indevida da conta por terceiro fraudador, que se utilizou dos dados e do próprio perfil da agravante para dar golpes financeiros em terceiros - IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA - Cabimento - Presença dos requisitos do art. 300 do

*CPC que autorizam o deferimento da tutela de urgência - **Indicação de URL específica do conteúdo infringente que é necessária para a remoção de conteúdo e não para a reativação de conta - Inteligência do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) - Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. TJSP - TUTELA CONCEDIDA para determinar o bloqueio da conta e restabelecimento de seu acesso pela agravante, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada ao valor da causa - DECISÃO REFORMADA - RECURSO PROVIDO, com determinação.***” (TJSP; Agravo de Instrumento 2272852-67.2024.8.26.0000; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO – Ação de obrigação de fazer c.c ação de reparação de danos – Invasão por "hackers" de perfil no Facebook - Decisão agravada que deferiu a tutela de urgência, apenas para bloqueio do perfil – Insurgência recursal da ré – Alegação de que há necessidade de fornecimento de URL específica para cumprimento da obrigação – Acolhimento, circunstancialmente, embora não se trate de remoção de conteúdo – Elementos dos autos que dificultam a correta identificação do perfil - Precedente deste E. Tribunal – Alegações relacionadas ao mérito da demanda que não devem ser conhecidas – Endereço de e-mail "seguro" desnecessário para o momento, mas que já foi fornecido – RECURSO CONHECIDO EM PARTE E PARCIALMENTE PROVIDO, com observação” (TJSP; Agravo de Instrumento 2295874-57.2024.8.26.0000; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANO MORAL – Decisão agravada concedeu a tutela provisória de urgência, para determinar que o Requerido "restabeleça o controle do autor sobre as referidas contas nas plataformas Instagram e Facebook, no mesmo prazo da contestação, sob pena de multa de R\$ 10.000,00" – Descabida a pretensão de condicionar o cumprimento da obrigação à indicação de do endereço eletrônico (URL) do perfil na plataforma do Facebook, pois indicado o e-mail vinculado ao perfil e, do mesmo modo, de novo e-mail "válido, seguro e sem vinculação" com os perfis, pois já apresentado pelo Autor – Cabível a fixação de multa cominatória – Razoável o valor da multa – RECURSO DO REQUERIDO IMPROVIDO” (TJSP; Agravo de Instrumento 2271570-91.2024.8.26.0000; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

Relativamente ao e.mail seguro, contrariamente ao alegado pela apelante, foi, sim, fornecido pela apelada, como se vê a fls. 14 destes autos – item 5.2.1.4 - [“brendamariana645@gmail.com](mailto:brendamariana645@gmail.com).

A discussão armada acerca de conversão de obrigação em perdas e danos, a fls. 222/223, por ora, é inócua, razão pela qual, maiores observações afiguram-se desnecessárias.

Relativamente aos danos morais, breves considerações devem ser efetuadas.

Como demonstrado a saciedade, houve falha na prestação de serviços pelo réu/apelante, o que acabou por permitir que fraudadores acessassem o perfil da autora/apelada na plataforma Facebook.

E, tal fato, indiscutivelmente, causou não só aborrecimento à suplicante, mas, também o fundado receio de que o seu perfil fosse utilizado para fins ilícitos, como por exemplo, venda de produtos sem origem, anúncios falsos de investimentos com retorno garantidos.

Seja como for, não há nos autos, prova de que o perfil tenha sido efetivamente utilizado, para fins ilícitos.

Em outras palavras, por falha em sistema de segurança, mas, ao que se tem nos autos, não foi utilizado.

Tal situação, **a meu ver**, angustiante, indubitavelmente causou danos morais à autora.

Porém, a indenização fixada pelo I. Julgador de Primeiro Grau, **no entender deste relator**, foi exagerada, com a máxima vênia.

Isso porque, conquanto invadido o perfil, ele acabou por não ser efetivamente utilizado, como dá conta o conjunto probatório carreado aos autos.

O montante da indenização por danos morais, como já assentado pela jurisprudência, tem natureza compensatória e visa proporcionar ao ofendido um bem-estar psíquico pela ofensa propriamente dita, mas, não enriquecê-lo.

Outrossim, o arbitramento da indenização deve levar em conta não só as consequências do fato para ambas as partes.

Logo, o fato da apelante ter vasto patrimônio não é motivo suficiente para fixar a indenização em valor expressivo, divorciado do dano experimentado pela vítima.

Como ensina Caio Mario da Silva Pereira, a indenização em questões da espécie, deve ser constituída de soma compensatória "*nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva*." (Responsabilidade Civil, 2a edição, Forense, 1990, pág. 67).

Analisada a situação dos autos à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e das transcrições supra efetuadas, **no entender deste julgador**, a indenização por danos morais deveria ser fixada em R\$ 4.554,00, quantia correspondente a 03 salários-mínimos, considerando unidade federal vigente.

O *quantum* indenizatório supracitado, deveria ser corrigido a partir da data da r. sentença e acrescido de juros de mora, estes contados da citação.

Portanto, a meu ver, seria de rigor a manutenção da condenação a título de danos morais, com o parcial provimento do recurso da ré, apenas e tão somente para diminuir a indenização fixada a tal título, mantendo, no mais, a sentença recorrida, inclusive no que pertine à distribuição das verbas de sucumbência.

Todavia, segundo entendimento majoritário desta C. Câmara, expresso em divergência levada a efeito em julgamento virtual, de iniciativa do Eminent Desembargador Fábio Tabosa (3º. Juiz), conquanto incontroversa a falha nos serviços prestados pelo réu, a invasão do perfil da autora, ora apelada, não lhe trouxe maiores consequências ou mesmo prejuízo efetivo.

De fato, segundo a linha de entendimento manifestada pelo E. Desembargador Fábio Tabosa - 3º. Juiz e adotada como razão de decidir da maioria dos integrantes desta C. 29ª. Câmara, **que será explicitada detalhadamente, no voto vencedor, que acompanha este julgado, nada há nos autos a indicar que o terceiro fraudador tenha efetivamente logrado êxito em seu intento, qual seja, qualquer proveito econômico em detrimento da autora e/ou de seus contatos, quando da invasão ao aludido perfil junto à rede social do réu.**

Enfim, segundo a douta maioria, o caso dos autos não passou de uma simples tentativa de golpe, sem efetivo êxito, no entanto, no que tange a prejuízos patrimoniais à usuária e sua rede de contatos.

Logo, não se pode dizer que, in casu, a imagem da autora tenha sido efetivamente violada perante amigos, conhecidos, familiares etc.

Demais disso, o mero fato de ter havido invasão da conta ou perfil da autora e por terem sido frustradas, no plano técnico, as tentativas de reativação, não acarretam, por si só, danos morais indenizáveis.

Em verdade, as consequências decorrentes da invasão da conta mantida pela autora em rede social não extrapolaram o mero aborrecimento e o descumprimento contratual.

Portanto, por maioria de votos, esta C. Câmara entende que não há que se cogitar de danos extrapatrimoniais na espécie.

Destarte, vencido este relator sorteado e o E. Des. José Augusto Genofre Martins - 5º Juiz, que davam parcial provimento ao recurso da ré apenas e tão somente para reduzir a indenização por danos morais, por maioria de votos e com esteio no voto vencedor lavrado pelo Em. Desembargador 3º. Juiz, foi acolhido parcialmente o recurso da ré, em maior extensão, para afastar por completo a indenização por danos extrapatrimoniais.

Face ao ora deliberado, de rigor a redefinição das verbas de sucumbência.

De fato, excluída a indenização por danos morais, de se concluir que, in casu, a sucumbência foi parcial e recíproca, ensejando, derradeiramente, a incidência do art. 86, *caput*, do CPC.

Portanto, as partes arcarão, cada qual, com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários dos patronos adversos, os quais fixo, por equidade, em R\$ 1.000,00, o que faço amparado nas balizas impostas pelo art. 85, §2º. e 8º., do CPC e, ainda, o que restou definido pelo C. STJ em sede de julgamento repetitivo (Tema 1.076), observada, é claro, a justiça gratuita da qual a autora e apelada é beneficiária (fls. 37).

Afinal, não pode passar sem observação que a causa envolve demanda de baixa complexidade e que tramitou em curto espaço de tempo.

Logo, considerando-se a sucumbência recíproca e as balizas impostas pelo § 2º., do art. 85, do CPC, ou seja, *“I - o grau de zelo do profissional; II - o lugar de prestação do serviço; III - a natureza e a importância da causa; IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.”* a fixação dos honorários em R\$ 1.000,00 para os patronos da autora e do réu, se afigura adequada.

Anoto, por oportuno, que não há que se falar in casu de arbitramento dos honorários advocatícios com base na tabela da OAB, posto que, como cediço, nos termos do art. 85, §2º, CPC/2015, *“Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa (...)”*.

Não é demais lembrar que os valores de honorários indicados pela Ordem dos Advogados do Brasil, possuem natureza orientadora e não vinculativa.

Nesse sentido, vem decidindo este Eg. Tribunal.

A propósito, veja-se:

“Ação de indenização por danos materiais e morais. (...). Verba honorária que havia de ser fixada nos termos do artigo 85 § 8º do CPC. Inaplicabilidade do § 8º-A daquele dispositivo. Fixação da honorária que é prerrogativa do Juiz. Tabela da OAB que ademais, trata especificamente dos honorários contratuais e leva em conta apenas a natureza da causa e seu valor, enquanto que os honorários sucumbenciais têm natureza processual e devem considerar as circunstâncias concretas indicadas no § 2º do artigo 85 do CPC. STJ que, ademais, já se pronunciou no sentido de que referida tabela não vincula o julgador. Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1003930-50.2022.8.26.0224; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/03/2023; Data de Registro: 29/03/2023)”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como se não bastasse, in casu, dúvida não há que os honorários ora arbitrados não estão em desacordo com a dignidade do exercício da advocacia, máxime considerando que a lide não versa sobre questões de alta complexidade e que não houve dilação probatória no processo, justificando-se, o montante ora fixado.

Por fim, deixo consignado, relativamente a recursos não ordinários, que todas as normas, dispositivos e princípios destacados pelas partes foram considerados, ainda que não citados expressamente.

Destaque-se que o prequestionamento não é numérico, mas sim temático, já tendo o E. Superior Tribunal de Justiça decidido, no AgRg no Ag. nº 345.636-0- SP, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, 3ª Turma, j. 16/08/2001, que *“no que se refere ao prequestionamento, esta Corte o tem admitido de forma implícita. A ofensa a determinado dispositivo legal ou a divergência acerca de sua interpretação não requer, obrigatoriamente, que o referido dispositivo tenha sido mencionado no acórdão recorrido, desde que a questão federal tenha sido debatida no tribunal “a quo” (ver REsp. 260.142-DF, DJ de 16/04/2001, rel. Min. Jorge Scartezzini; EREsp 181.6820-PE, DJ de 16/08/1999, rel. Min. Eduardo Ribeiro; EREsp 144.844-RS, DJ de 28/06/1999, rel. Min. Luiz Vicente Cernicchiaro)”*.

Com tais considerações, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso da ré, em menor extensão, ou seja, apenas e tão somente para, mantida a condenação a título de danos morais, reduzir a indenização para o valor de R\$ 4.554,00, quantia correspondente a 03 salários-mínimos, considerando unidade federal vigente.

Todavia, face ao que foi deliberado pela douta maioria, nos termos em que supra expostos, o recurso da ré fica parcialmente provido, em maior extensão, para afastar por completo a condenação imposta a título de indenização por danos extrapatrimoniais.

NETO BARBOSA FERREIRA
Relator Sorteado



DECLARAÇÃO DE VOTO

Apelação nº 1099193-25.2024.8.26.0100 – 13ª Vara Cível do Foro Central (Capital)

Voto nº 31.261

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCEDOR

Divergindo com a devida vênia do douto Relator sorteado, entendo pelo parcial provimento do recurso da ré, em maior extensão, afastando-se por completo a condenação imposta a título de danos morais.

Com efeito, não se vislumbra, resguardando o entendimento em contrário, a existência de dano extrapatrimonial indenizável no caso concreto, sendo descabida a pretensão a esse título, uma vez que, embora se admita ter a autora passado por transtorno ao ver sua conta da rede social invadida por terceiro, não basta essa circunstância, por si só, nem se identificando no caso situação particularmente abusiva por parte da ré, a ponto de ultrapassar a barreira do mero aborrecimento e resvalar para o plano da ofensa efetiva a valores da personalidade.

Ora, o dano moral, como cediço, para justificar hipótese de reparação pecuniária autônoma, não pode tomar por base aborrecimentos ou contratempos da vida cotidiana, ainda que determinados por condutas eventualmente irregulares de outrem, sob pena não só de banalização do instituto, como também de criação de situação insustentável e indesejável do ponto de vista social, com a monetarização de todos os conflitos interpessoais.

Ainda que represente, em tal sentido, inegável progresso quanto ao instituto da responsabilidade civil, deve ter sua aplicação restrita aos casos de afetação direta e significativa a direitos da personalidade, quando não de aflição psicológica ou perturbação emocional relevantes e claramente desbordantes do que seja assimilável por pessoa média no âmbito da vida em sociedade.

E, em que pese a operação irregular permitida pela ré tenha viabilizado o uso indevido do perfil da autora, bem como, tenham restado frustradas, no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

plano técnico, as tentativas de reativação, não há notícia de dano, em concreto, de qualquer espécie à autora ou a terceiros, decorrente dessa utilização.

Nesses termos, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso.

FABIO TABOSA

3º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	15	Acórdãos Eletrônicos	THEMISTOCLES BARBOSA FERREIRA NETO	2A28D271
16	17	Declarações de Votos	FABIO GUIDI TABOSA PESSOA	2A342570

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1099193-25.2024.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.