



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348656

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1105413-39.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMANDA GARCIA DE OLIVEIRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram parcial provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1105413-39.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 23ª Vara Cível

Apelante/Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelante/Apelado: Amanda Garcia de Oliveira

Juiz: Marcos Duque Gadelho Júnior

Voto nº 36614

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Não comprovada a regularidade do serviço prestado ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC.

DANO MORAL CONFIGURADO. Hipótese revelada nos autos que extrapola os meros transtornos ou aborrecimentos do cotidiano. Abalo da imagem e da reputação da autora perante o mercado e sua clientela além do impedimento do regular exercício da atividade. Inequivoco descaso com a situação do consumidor, que se conformou com a sentença. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Astreintes. Manutenção do valor da multa. Razoabilidade e proporcionalidade. Artigos 536, “caput” e § 1º, e 537, ambos do CPC. Sentença parcialmente reformada. Recurso da autora provido em parte e da ré não provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 133/136 que em “Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais”, ajuizada por Amanda Garcia de Oliveira em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, julgou parcialmente procedente a demanda, *“para condenar a ré na obrigação de*

restabelecer o acesso aos perfis da requerente e, conseqüentemente, à sua página na plataforma Instagram (“amande.amendoa”) e Facebook (“amanda.oliveira”). Torno definitiva a tutela provisória de urgência.

Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais e com os honorários advocatícios que arbitro em R\$ 1.000,00, à metade para cada polo.” (idem).

Inconformada, apela a autora (fls.161/167). Pretende a condenação da ré em indenização pelos danos morais sofridos (R\$15.000,00).

Recorre também a ré (fls.141/156). Sustenta, em síntese, que *“é imprescindível que a Apelado indique a URL do perfil no serviço Facebook que se pretende a recuperação, sob pena de cerceamento de defesa, nos termos do disposto no artigo 5.º, LV, da Constituição Federal, e violação aos arts. 6º e 77, IV e do Código de Processo Civil, bem como violação ao disposto no art. 19 § 1º do Marco Civil da Internet, sob pena de configuração de uma obrigação inviável de ser cumprida, nos termos dos artigos 499 e 537, § 1.º, do Código de Processo Civil.”* (fl.149).

Afirma da necessidade de indicação de endereço de e-mail seguro que não esteja ou tenha sido vinculado a conta no serviço Facebook para verificar eventual possibilidade de iniciar o procedimento de recuperação.

Pretende, ainda, que seja afastada a multa por descumprimento da obrigação imposta na r.

sentença, ou, subsidiariamente, a sua redução.

Pugna, assim, pela reforma da r. sentença e a inversão do ônus sucumbenciais.

Recursos tempestivos (fls.139/140) e preparados (fls. 157/158, 168/140 e 213/214).

Contrarrazões às fls.176/183 e 187/202.

É o relatório.

In casu, narra a autora que no dia 02 de junho de 2024 teve seu celular furtado e suas contas no *Instagram* (“@isabelasegundo.”) e *Facebook*, utilizadas para fins pessoais e para fomentar sua atividade profissional, hackeadas. Então, perdeu os respectivos acessos aos perfis. Ciente desses fatos, a ré não respaldou a reclamação formulada pela apelante. Assim, a autora propôs a presente ação objetivando o restabelecimento dos acessos às suas contas, além da condenação da ré ao pagamento de danos morais.

Efetivamente, a relação mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor — fato incontroverso na demanda.

Em consequência, a ré — chamada fornecedora — responde objetivamente pelos danos que vier a causar ao consumidor (artigo 14). E para tanto, basta a constatação do nexo de causalidade entre eventual falha na

prestação de serviço e os danos suportados pela autora.

Por outro lado, e partindo desta premissa, impõe-se à demandada-fornecedora a comprovação de que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que a ocorrência dos supostos danos é decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º).

E desse ônus, ela não se desincumbiu (contestação, aliás, não instruída com quaisquer documentos, fls. 88/112¹).

Isto porque da prova coligida nos autos não é possível extrair mínimos elementos informativos, sequer indiciários, de que a autora tivesse, de alguma forma, facilitado o acesso deste terceiro às suas contas, e, nesse contexto, a ré tampouco adotou as medidas necessárias ao restabelecimento dos domínios das contas/perfis à autora, a despeito dos pedidos nesse sentido.

Outrossim, cumpre destacar que consoante a teoria do risco da atividade, se a fornecedora põe à disposição de consumidores determinado produto ou serviço, deve ela se encarregar da segurança na prestação desta atividade e responde pelas falhas deste produto ou serviço oferecido.

E a hipótese retratada nos autos revela inequívoco caso de fortuito interno uma vez que a ocorrência dos fatos está intrinsecamente relacionada ao risco da atividade desenvolvida pela apelante-fornecedora e

¹ Art. 434 do Código de Processo Civil.

dos meios por ela disponibilizados aos usuários para o lazer e a divulgação e propaganda de sua atividade empresária. Em outras palavras: a ré responde objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, inseguro, falho e que ocasionou prejuízos inesperados para a consumidora (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Dessarte, é possível concluir que a ré não demonstrou que agiu com o dever de cautela necessário ao exercício da sua atividade, não excluindo, portanto, sua responsabilidade pelo evento danoso.

Outrossim, cumpre destacar que se não há **causa** que desse lastro a interrupção abrupta do serviço disponibilizado à usuária, o não restabelecimento dos perfis/contas originais à autora de forma injustificável se afigura abusivo, fruto da conduta da ré dissociada aos deveres de probidade, lealdade e boa-fé na execução do contrato, deveres que devem permear a relação negocial entre os contratantes (artigo 422 do Código Civil).

Outrossim, até o momento nenhum dado em concreto revela a impossibilidade técnica de reativação/restabelecimento da conta/perfil do *Facebook* titulada pela autora, não servindo a tanto meras ilações da ré desacompanhadas de um único elemento de prova (sequer indiciário) nesse sentido.

E conforme bem decidido em Primeiro Grau, “*mesmo com a indicação de e-mail, neste processo, considerado pela própria ré como seguro (fls. 83/84),*

a requerida cumpriu parcialmente a liminar, restabelecendo o acesso da autora somente ao perfil do Instagram, e não ao do Facebook, o que reforça a versão da autora no sentido da sua inércia injustificada. E não há que se falar em ausência de indicação de URL do perfil mantido no Facebook, uma vez que a autora informou que, com a alteração dos dados cadastrais de sua conta, não consegue mais obter acesso ao link do perfil. Cumpre observar que a especificação, na inicial, do e-mail (garcia.amanda@outlook.com) e número de telefone (+55 11 97137-1103) outrora vinculados ao perfil que se pretende restabelecer o acesso oferecem elementos suficientes para localização e recuperação da conta, por meio do histórico cadastral, ficando afastada a tese de impossibilidade de cumprimento da obrigação pela falta de especificação da URL. (fl.134, grifos não originais).

De tal sorte, mantida e confirmada a ordem para que a ré-apelante restabeleça o acesso da conta/perfil da autora no *Facebook*, ainda não cumprida, conforme decidido em Primeiro Grau.

Por outro lado, no que concerne ao dano moral, este se configura com “a violação de algum direito ou atributo da personalidade. Relembre-se, como já assentado, que os direitos da personalidade constituem a essência do ser humano, independentemente de raça, cor, fortuna, cultura, credo, sexo, idade, nacionalidade. São

*inerentes à pessoa humana desde o nascimento até a morte. A personalidade é o conjunto de caracteres ou atributos da pessoa humana. É através dela que a pessoa pode adquirir e defender os demais bens. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direitos da personalidade: a imagem, o bom nome, a reputação, sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais. Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em sentido amplo, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada. Como se vê, hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética -, razão pela qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo **uma agressão a um bem ou atributo da personalidade.**” (Cavaliere Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil – 12^a ed. – São Paulo; Editora Atlas, 2015, p. 119).*

Ainda, segundo os ensinamentos de Arnaldo Rizzardo, “dano moral, ou não patrimonial, ou ainda extrapatrimonial, reclama dois elementos, em síntese, para configurar-se: o dano e a não diminuição do patrimônio. Apresenta-se como aquele mal ou dano que atinge valores

eminentemente espirituais ou morais, como a honra, a paz, a liberdade física, a tranquilidade de espírito, a reputação, a beleza, etc.” (Rizzardo, Arnaldo; — Responsabilidade Civil — 8^a. ed. — Rio de Janeiro; Editora Forense, 2019, p. 173).

In casu, há que se considerar que resultou suficientemente demonstrado o nexo de causalidade entre a conduta da ré — falha na garantia da regularidade do serviço prestado — e os danos causados à autora, que resultaram, sim, na caracterização do abalo moral indenizável.

De fato, assente e incontroverso na demanda o abalo moral experimentado pela autora (ofensa à sua imagem e reputação social) que perdeu temporariamente o acesso a importante meio de divulgação de seu conteúdo, com as contas invadidas por criminosos. Acrescenta-se o fato de que a fraude se deu por falha do sistema de segurança da ré e a negativa de restabelecimento do domínio das contas/perfis de forma ágil, rápida, sem qualquer justificativa idônea, revela inequívoco descaso com a situação da consumidora — e de forma reiterada, recalcitrante.

Portanto, **no caso em testilha**, deflagrada a existência de motivos suficientes para que se configure o dano moral em favor da parte autora, de rigor a condenação da ré, causadora do dano, à reparação extrapatrimonial.

Com efeito, para a análise do arbitramento dos danos morais, é certo a observância de

parâmetros ou critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando as peculiaridades do caso que deram origem aos próprios danos, exercendo o D. Magistrado um juízo prudencial.

Neste sentido: “(...) **DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. VALOR. CRITÉRIOS PARA ARBITRAMENTO. A indenização por dano moral guarda conteúdo de interesse público. O valor fixado deve observar a extensão do dano sofrido, o grau de comprometimento dos envolvidos no evento, os perfis financeiros do autor do ilícito e da vítima, além de aspectos secundários pertinentes a cada caso. Incumbe ao juiz fixá-lo com prudência, bom senso e razoabilidade. (...)**” (STF, ARE 1015587, Relator: Min. EDSON FACHIN, Julgamento: 02/02/2017, Publicação: 07/02/2017).

“(...) **O quantum indenizatório deve ser definido atendendo critérios de moderação, prudência e às peculiaridades do caso, inclusive à repercussão econômica da indenização, que deve apenas reparar o dano e não representar enriquecimento sem causa aos lesados.**” (STF, ARE 1260446, Relator: Min. ALEXANDRE DE MORAES, Julgamento: 30/03/2020, Publicação: 01/04/2020).

In casu, tendo em vista as peculiaridades do caso que deram origem ao fato passível de indenização, a fixação do valor da indenização por danos

morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se harmoniza com o caso concreto e aos parâmetros adotados por esta Eg. Corte, e que atende, a contento, ao anseio compensatório/reparatório da indenização de forma a desestimular a reiteração da prática do fato danoso, sem que, com isso, concomitantemente, dê origem ao locupletamento sem causa da beneficiária.

Assim: ***“(...) A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.”*** (STF, RE 1237533, Relator: Min. CELSO DE MELLO, Julgamento: 05/11/2019, Publicação: 26/11/2019).

Este valor será corrigido a partir da data da publicação do Acórdão (data do arbitramento - Súmula 362, do C. Superior Tribunal de Justiça).

E, por se tratar de hipótese de responsabilidade contratual (liame negocial mantido entre os litigantes), os juros legais são devidos a partir da citação (artigo 405 do Código Civil), nos termos e índices previstos na Lei nº 14.905/24.

Anote-se, ainda, que a fixação do valor da indenização em patamar inferior ao pleiteado, não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça).

Por essas razões, de rigor a reforma

apenas em parte da r. sentença de Primeiro Grau para condenar a ré ao pagamento da indenização por danos morais à autora (R\$5.000,00).

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Conta bloqueada/cancelada imotivadamente. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 7.000,00 que observa critérios já cancelados por este órgão fracionário. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001993-61.2021.8.26.0443; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023) (g.n.).

“Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer. Autora que teve seu perfil em rede social administrada pela ré suspenso para averiguações. Inocorrência de qualquer violação aos termos e diretrizes da plataforma em questão. Abusiva indisponibilidade de quase quatro meses do perfil, utilizado profissionalmente pela autora, que importou em dano moral. Valor indenizatório fixado pela sentença (R\$4.000,00), que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1070497-47.2022.8.26.0100; Relator (a):

Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023) (g.n.).

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **Desativação de conta de rede social, de forma imotivada - Violação aos termos de uso – Não comprovada – Conduta abusiva – Danos morais configurados - Prejuízo à imagem e ao contato com seus clientes - Indenização devida** - Ação parcialmente procedente - Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001566-29.2021.8.26.0390; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Granada - Vara Única; Data do Julgamento: 09/03/2023; Data de Registro: 09/03/2023) (g.n.).*

*“Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – **Desativação de conta em rede social – Instagram – Alegação de violação de diretrizes da plataforma – Ausência de comprovação – Abusividade – Procedência da obrigação de fazer mantida – Possibilidade de aplicação de astreintes – Redução do valor da multa e da indenização por danos morais que não se justificam** – Incidência de juros de mora e de limitação à multa reformadas de ofício – Réu que deu causa à ação – Verbas sucumbenciais devidas – Recurso desprovido, com observações”. (TJSP; Apelação Cível 1004316-64.2021.8.26.0176; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023) (g.n.).*

Por outro lado, cumpre destacar que o arbitramento das *astreintes* decorre de expressas disposições legais (artigos 536, § 1º e 537, do Código de Processo Civil), no intuito da efetivação da tutela específica ou a obtenção do resultado prático equivalente, não configurando, destarte, suposta natureza punitiva da medida.

In casu, o valor da multa diária (fls.45/46, R\$500,00, limitada a 30 dias) não se mostra excessivo, considerando que sua finalidade é o atendimento da determinação judicial, o que, ao que tudo indica, não ocorreu até o momento.

Daí que o valor da multa fixada se afigura razoável, proporcional, suficiente, compatível com a obrigação e necessária à pretensa “*efetivação da tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente*”.

Anota-se, desde já e com fundamento nos precitados dispositivos legais, da possibilidade de eventual readequação das *astreintes* pelo MM. Juízo da causa, na fase de cumprimento de sentença.

Logo, não merece provimento o recurso de apelação da ré, e comporta provimento parcial o recurso da autora.

Por fim, em razão da sucumbência mínima da autora, arcará a ré com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora

fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da ré e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora