



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405542

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1111717-54.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCOS ROBERTO REIS, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5522

Apelação nº 1111717-54.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 19ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Marcos Roberto Reis (autor)

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (ré)

Juíza prolatora: *Camila Rodrigues Borges de Azevedo*

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTAS MANTIDAS PELO AUTOR NA PLATAFORMA INSTAGRAM QUE FORAM OBJETO DE CONDUTA FRAUDULENTA. PRETENSÃO DE REATIVAÇÃO DAS CONTAS E REPARAÇÃO DE DANOS. RESPONSABILIDADE DA RÉ FACEBOOK RECONHECIDA. DANO MORAL CONFIGURADO.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância para restabelecimento das contas, negada a pretensão indenizatória.
2. Recurso do autor parcialmente acolhido.
3. Razões de decidir da Turma Julgadora: Acesso indevido de terceiros fraudadores em contas mantidas pelo autor na rede social Instagram, administrada pela ré Facebook. Provedor de aplicação que não adotou, na via administrativa, as medidas necessárias para fazer cessar a conduta ilícita cometida por terceiros, tampouco disponibilizou à usuária os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso às suas contas. Autor que se viu obrigado a socorrer da tutela jurisdicional. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00.
4. Recurso do autor parcialmente provido. Sentença reformada para impor à ré o pagamento de indenização moral de R\$ 5.000,00.

*Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 129/132, cujo relatório adoto, que julgou **parcialmente procedente** a ação de obrigação de fazer, com pedido de tutela provisória de urgência, c.c. indenização por danos morais (derivados de invasão indevida de conta de*

titularidade do autor em rede social administrada pela ré), estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Ante todo o exposto, com fincas no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados, para confirmar a tutela deferida, condenando a requerida a reativar e restituir o acesso do autor às contas @marcosreis_mar e @marcosreis_tattoo no Instagram, obrigação já atendida

Entretanto, por força do princípio da causalidade, deixo de condenar a requerida na sucumbência, cabendo a cada uma das partes as despesas que recolheu.”.

Recorre o autor insistindo na condenação da ré ao pagamento de *indenização por danos morais* no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 134/142).

Contrarrazões às fls. 160/172.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 155/156).

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Encaminhamento do voto:

Respeitado o entendimento da n. magistrada, voto pela reforma parcial da r. sentença de fls. 129/132, para reconhecer que os fatos objeto da demanda têm o condão de gerar danos morais, e impor a

obrigação indenizatória pertinente, pelo valor de R\$ 5.000,00.

2. Síntese da demanda:

2.1. É incontroverso que as contas mantidas pelo autor na plataforma digital *Instagram*, que é administrada pela ré, foram *invadidas* por terceiros, privando-o de sua utilização para os fins de *uso pessoal e profissional*.

2.2. Judicializada a divergência, a ação foi julgada *parcialmente procedente*, apenas para impor o restabelecimento das contas, como que não conforma o autor, que *insiste na imposição da indenização para reparação dos danos morais* reclamada na petição inicial (R\$ 10.000,00), no que ***tem — em parte - razão***

3. Dano moral configurado:

3.1. A demora injustificada da demandada em resolver a pendência constitui fato capaz de causar embaraços em sua rotina de vida, o que configura *dano moral*, incidindo as regras dos art. 5º, X, da *Constituição Federal*, e artigos 12 e 186 do *Código Civil*, devendo a indenização ser arbitrada à luz das circunstâncias, gravidade e consequências do ato lesivo.

Além disso, a situação objeto da demanda configura, *no mínimo, desvio produtivo do consumidor*, que na lição de *Marcos Dessaune* ocorre “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 irrecuperável”(Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

3.2. A quantificação desta modalidade de indenização deriva de arbitramento judicial, e tanto a doutrina como a jurisprudência têm proclamado que a imposição tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza do fato (*‘hackeamento’* de perfil em rede social) e suas consequências (impossibilidade temporária de utilização dos serviços, com transtornos pessoais e necessidade de dedicação de tempo para solução da pendência), *proponho que a indenização para reparação do dano moral* seja fixada em R\$ 5.000,00 (*cinco mil reais*)¹, que se mostra adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação.

3.3. Oportuno destacar que assim já decidiu esta

¹ Valor que atualmente equivale a pouco mais do que três salários-mínimos, fato aqui mencionado apenas como parâmetro referencial, sem qualquer propósito indexatório, somente para expressar o balizamento e a extensão econômica inicial da obrigação, porque derivada de arbitramento consoante apreciação equitativa, na *linha* da decisão do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. *Min. Sepúlveda Pertence*, DJ 28.06.2002.

Câmara:

*APELAÇÕES CÍVEIS. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Resultado de procedência na origem. Irresignação de ambas as partes. Conta da autora em rede social invadida por terceiros. Relação de consumo. Falha na prestação dos serviços da requerida caracterizada. Obrigação de fazer consistente na recuperação dos dados e conteúdo da conta da autora que se impõe. Requerida a divulgar aos seus usuários que realiza 'backup' do conteúdo postado. Conta da autora utilizada para divulgação profissional. Prejuízos morais, dadas as circunstâncias, configurados. Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que abriga o quanto do episódio em nível de prejuízo emergiu. Verba honorária sucumbencial arbitrada à guisa do equilibrado manejo das diretrizes informadas no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sentença preservada. Recursos desprovido (TJSP; Apelação Cível 1084270-28.2023.8.26.0100; Relator (a): **João Baptista Galhardo Júnior**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2024; Data de Registro: 09/03/2024).*

Pelo exposto, dou provimento parcial ao recurso do autor, para condenar a ré ao pagamento de *indenização para reparação dos danos morais*, na quantia de R\$ 5.000,00 (*cinco mil reais*), com *correção monetária e juros legais a contar da data da publicação do acórdão que for editado com base neste voto, se vencedor*, porque se trata de indenização derivada de arbitramento contemporâneo à decisão (Súmula 362 do STJ), também observada a Tabela Prática do TJ-SP.

Com a alteração do resultado, e considerando a sucumbência substancial, fica a ré obrigada ao pagamento integral dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

encargos processuais, inclusive honorários advocatícios que *proponho* sejam arbitrados em 20% (*vinte por cento*) sobre o valor total da condenação atualizado (principal + correção monetária + juros), nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

PAULO ALONSO

Relator