



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405453

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1162353-24.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada VIVIANA KALB.

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 5.099

Apelação nº 1162353-24.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo (35ª Vara Cível do Foro Central da Capital)

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Viviane Kalb

Juiz(a) prolator(a): Gustavo Henrique Bretas Marzagão

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CONSISTENTE NA REATIVAÇÃO DE CONTA MANTIDA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM, QUE FOI OBJETO DE AÇÃO FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE DA RÉ RECONHECIDA. OBRIGAÇÕES MANTIDAS. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO MORAL PARA R\$ 5.000,00.

1. Ação julgada procedente em primeira instância.
2. Recurso da ré parcialmente acolhidos.
3. Redução do valor da indenização moral, arbitrada em R\$ 10.000,00, para R\$ 5.000,00, com observância das peculiaridades do caso concreto e dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade. Fixação de verbas sucumbenciais decorre de lei. Art. 85, § 2º, do CPC.
4. Recurso da ré parcialmente provido. Sentença reformada.

Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 102/107, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos (reativação de perfil em rede social), estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, ratifico a tutela antecipada e julgo PROCEDENTES EM PARTE os pedidos para condenar a ré: I) à obrigação de fazer consistente em fornecer os meios para a retomada do acesso da autora à conta de sua titularidade na rede social em questão

(<https://www.instagram.com/vivianakalb>); II) ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária (Tabela TJSP) a partir da publicação desta sentença (STJ 362) e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

A correção monetária e os juros de mora deverão ser calculados nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma:

i) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo) e os juros de mora serão de 1% ao mês;

ii) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), os índices a serem utilizados serão: a) o IPCA-IBGE, para a correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, para os juros de mora. O cálculo dos juros de mora pela dedução do IPCA da taxa SELIC pode ser feito por meio do seguinte serviço oferecido pelo BACEN: BCB - Calculadora do cidadão.

Por conseguinte, ponho fim à fase cognitiva do processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Em razão da sucumbência, condeno a ré, ainda, a arcar com as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor da condenação.” (fls. 106/107).

Recurso da ré (Facebook), alegando que há

mecanismos disponibilizados aos usuários para manter segura a conta, assim como suporte para a recuperação de contas invadidas. *Sustenta* a culpa exclusiva da usuária ou de terceiros, inexistindo falha na segurança do provedor. *Impugna* a ocorrência de danos morais, e, *subsidiariamente*, pede a redução do montante indenizatório (fls. 114/128).

Contrarrazões a fls. 133/140.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 129).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. *Encaminhamento do voto:*

Respeitado o entendimento do n. magistrado, voto pela reforma parcial da r. sentença, para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (*cinco mil reais*).

2. *Síntese da demanda:*

2.1. A autora é usuária de perfis na rede social mantida pela ré, que utiliza para manter contato com amigos, familiares e divulgar sua rotina profissional. *Teve a conta hackeada e usada indevidamente por terceiros para aplicar golpes financeiros*, o que lhe

causou danos e abalos emocionais.

2.2. A ação foi *julgada parcialmente procedente*, para determinar o restabelecimento do acesso da autora à conta, além de condenar a ré ao pagamento de reparação moral, sobrevindo *recurso da ré, no que tem, em parte, razão*.

3. *Da relação de consumo e da inversão do ônus da prova:*

3.1. A relação havida entre as partes é regida pelo *Código de Defesa do Consumidor*, que prevê a facilitação de defesa dos direitos dos consumidores, com a inversão do ônus da prova (art. 6º, Inc. VIII do CDC).

3.2. Não há divergência sobre a existência da conta da autora na plataforma *Instagram* para compartilhar fotos e rotina familiar e profissional, havendo verossimilhança das alegações.

Ademais, era da ré o ônus de provar fato impeditivo, desconstitutivo ou modificativo do direito da autora (*art. 373, II CPC*), *mas* dele não se desincumbiu. Limitou-se a alegar responsabilidade da usuária, sem nada comprovar nesse sentido.

Ao contrário do sustentado pela ré, não se revela lícito pretender se eximir de responsabilidade pelos infortúnios relacionados à segurança de utilização das plataformas digitais, até porque a ré

responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do CDC.

Assim, em se tratando de responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços, desnecessária a demonstração de culpa, bastando a comprovação do prejuízo suportado e o nexo de causalidade entre a atividade do agente e o dano sofrido.

3.3. No caso, ainda que se admita que o acesso indevido de terceiros fraudadores não tenha decorrido de falha direta do *Facebook* quanto aos serviços disponibilizados, o fato é que, na condição de *Provedor de Aplicação*, não adotou 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 à sua conta.

3.4. Ademais, a conta foi invadida por fraudadores que utilizaram seu perfil para fazer anúncios fraudulentos, colocando o nome e a imagem da autora em risco, o que induz danos morais.

A ré possui toda a tecnologia necessária a identificar qual o perfil ligado ao e-mail informado, assim como de possibilitar a recuperação do acesso, principalmente porque a obrigação a ela imputada decorre da sua atividade econômica e responsabilidade de gestão dos dados dos seus usuários.

4. *Dano moral. Configuração e quantificação da*

indenização. Redução:

4.1. O Direito Positivo brasileiro autoriza a imposição de indenização para reparação de dano extrapatrimonial sempre que o resultado de um ato ilícito traduzir alteração, *para pior*, dos sentimentos afetivos de um sujeito de direito (art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, e artigos. 12 e 186 do Código Civil).

4.2. 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).

4.3. Levando em conta a natureza do fato (*desativação 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 indenização para reparação

dos danos morais seja **reduzida** para R\$ 5.000,00, valor que atualmente equivale a *pouco mais do que três salários mínimos* (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito vinculatório, apenas para expressar o valor inicial da condenação, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, DJ 28.06.2002), que reputo 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*, na linha do seguinte precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto Pinto dos Santos, 01.09.2005, v.u)

4.4. Oportuno destacar que em caso semelhante assim decidiu este Tribunal:

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E DE PERDA SUPERVENIENTE DO OBJETO DA AÇÃO, AFASTADAS – MÉRITO – CONTA NO APLICATIVO WHATSAPP – DESATIVAÇÃO POR SUPOSTA VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO – SEM PROVA DA EFETIVA OCORRÊNCIA DESATIVAÇÃO DA CONTA NÃO ESCLARECIDA PELA EMPRESA RÉ – COMUNICAÇÃO GENÉRICA E DESPROVIDA DE INDIVIDUALIZAÇÃO DA SUPOSTA VIOLAÇÃO CONTRATUAL IMPUTÁVEL À AUTORA – MULTA POR ATRASO NO CUMPRIMENTO DA TUTELA URGÊNCIA –

*CABIMENTO, AINDA QUE A REALIZAÇÃO DE BACKUP SEJA INVIÁVEL – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DANO MORAL CONFIGURADO - Ilegitimidade passiva. Afastada. Observância do entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que "o Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.". – (...) A autora teve sua conta no aplicativo Whatsapp desabilitada sem esclarecimento a respeito do motivo pelo qual isso ocorreria. - É cabível o pedido condenatório com o fito de determinar ao Facebook a reativação de conta no Whatsapp que fora objeto de desativação genérica e desprovida de individualização concreta a respeito da suposta violação aos termos e condições contratuais. Violação à boa-fé objetiva. Jurisprudência pacífica deste E. Tribunal de Justiça. – (...) – Dano moral configurado (R\$5.000,00) - é suficiente para amenizar o dano sofrido, acompanhando precedentes desta c. Câmara AP 1002052-74.2022.8.26.0100, Rel. Dr. Lino Machado, j. 21.06.2020; AP 1000809-14.2022.8.26.0127; Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 29.07.2022, AP 1102274-84.2021.8.26.0100, Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 17.05.2022. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE e RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. (Apelação Cível 1045820-79.2024.8.26.0100; Relator (a): **Maria Lúcia Pizzotti**; 30ª Câmara; j. 17/09/2024).*

5. Da verba honorária:

Não há que se falar em afastamento da condenação das verbas de sucumbência, porque esta decorre de lei, consoante art. 85, § 2º, do CPC.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso da ré para reduzir a indenização para reparação do dano moral para R\$

5.000,00 (*cinco mil reais*), mantido o critério de atualização estabelecido na sentença, inclusive o critério de atualização e encargos sucumbenciais, porque a pequena reforma da sentença, apenas quanto ao valor da indenização moral imposta, não justifica qualquer alteração.

Oportuno registrar que nos termos da Súmula 326 do *Superior Tribunal de Justiça* (STJ), *na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

PAULO ALONSO

Relator