



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100

Registro: 2025.0000409825

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA CAROLINA MARQUES FIORE, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente sem voto), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ANTONIO NASCIMENTO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100

38ª Vara Cível do Foro Central – São Paulo/SP

Apelante: ANA CAROLINA MARQUES FIORI

Apelada: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

MM. Juíza de Direito: Dra. LUIZA ARIAS BAGNO

VOTO Nº 42.157

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Cancelamento de conta em aplicativo de interatividade social (Facebook). Falha no dever de segurança. Responsabilidade objetiva da ré, à luz do CDC e da Lei Federal 12.965/14. Defeito na prestação do serviço (art. 14, § 1º, do CDC). Excludente de responsabilidade não demonstrada. Determinação para o restabelecimento da conta de usuário e indicação dos dados do usuário ofensor. Danos morais devidos. Quantificação. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente alterada para a majoração dos danos morais, mas não no patamar pretendido pela autora. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença, de fls. 143/147, proferida nos autos da **ação de obrigação de fazer** cumulada com **indenização por danos morais**, proposta por **Ana Carolina Marques Fiori** contra **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda**, assim dirimiu a controvérsia:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS para confirmar a decisão que antecipou os efeitos da tutela, determinar à ré a reativação da conta (@anafiore_) o que de resto já foi devidamente cumprido. Ainda, condeno a requerida ao pagamento de R\$ 2.000,00 a título indenização por danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir desta data (pois o valor foi tido como adequado nesta data), acrescidos de juros de mora de 1% (CC/2002, art. 406 c.c. CTN, art.161, § 1º), a partir da citação. Sucumbente, arcará a ré com o pagamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100

das custas e despesas processuais, fixada a verba honorária em 15% sobre o valor da condenação.”

Inconformada, a autora interpôs, a fls. 150/158, recurso de apelação. Discorre que a situação noticiada é passível de gerar abalo moral. Contudo, a quantia arbitrada na origem revela-se deveras diminuta, haja vista os dissabores enfrentados. Argumenta com o caráter punitivo e educativo que deve permear o arbitramento da reparação imaterial. Sugere a quantia de R\$ 10 mil. Pede, ao arremate, a majoração da quantia relativa aos honorários advocatícios.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos legais para sua admissibilidade. Contrarrazões a fls. 166/178.

É o relatório.

Trata-se de **ação de obrigação de fazer**, cumulada com **indenização por danos morais**, decorrente de falha na prestação de serviços de aplicativo de interação social. Relata a autora, em síntese, que teve sua conta (@anafiore_) na plataforma invadida por cibercriminosos, sem que tenha contribuído para tal. Afirma que os invasores utilizaram sua conta para aplicar golpes, comprometendo sua imagem. Desde então, tenta restabelecer o acesso, sem sucesso, pois os criminosos alteraram os meios de recuperação. Alega que há risco de bloqueio definitivo da conta, agravando ainda mais os prejuízos, e que a requerida não oferece canais eficazes para resolução do problema. Requer a concessão de tutela de urgência para o restabelecimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100

imediatamente do acesso à conta. Requer indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

Em sua defesa, a requerida verbera a alegação de conduta ilícita, sustentando que não há possibilidade técnica para o restabelecimento da conta da autora, verberando, ainda, a ocorrência de danos.

A r. sentença julgou procedente a demanda, a fim de reconhecer a obrigação de restabelecer a conta na rede social da autora, como também para condenar a ré à reparação por danos morais.

E é de se convir que foi dada a acertada solução à controvérsia.

Não há como se negar que o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) estende seu senhorio sobre a situação retratada nos autos. E, por força do primado da lei consumerista, imperam, como diretrizes para a atuação da lei ao caso concreto, a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços em face dos consumidores.

Ainda, cumpre ressaltar a legitimidade passiva da empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., o que o legitima a responder, no cumprimento da legislação brasileira – em especial a Lei Federal 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) –, pelos atos aqui praticados por intermédio do referido aplicativo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100

Dentro dessa ordem de ideias, cabia à ré a prova da correção de sua conduta, o que, evidentemente, não logrou realizar (art. 14, § 3º, do CDC).¹ Com efeito, não há qualquer elemento objetivo nos autos atestando a violação das diretrizes do contrato, notadamente quanto à assertiva de multiplicidade de contas na plataforma.

A demandada responde perante a parte autora por defeitos relativos à prestação dos serviços, devendo, de fato, restabelecer a conta da autora, nos termos já definidos, mas também pela reparação pelos danos morais causados.

Há ofensa, também, a direito de personalidade.

A quantificação dos danos morais deve observar o princípio da lógica do razoável, devendo a indenização ser proporcional ao dano e compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita; mas também não pode importar valor que possa ganhar contornos de enriquecimento sem causa, devendo o julgador nesse caso pautar-se nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Não é demais lembrar do entendimento do STJ no sentido de que: *“A indenização por dano moral não deve ser deferida por qualquer contrariedade, não se devendo estimular o enriquecimento indevido nem a*

¹ § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100

*chamada indústria do dano moral”.*²

Confirmam-se, nessa direção, os precedentes jurisprudenciais desta C. 34ª Câmara de Direito Privado:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Recurso de apelação interposto contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada em face do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. A sentença condenou a ré a retirar página de internet descrita na inicial, rejeitando o pleito indenizatório. O autor busca indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 e a condenação da ré ao ônus da sucumbência. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do provedor de serviços de internet pela manutenção de perfil falso que utiliza imagens do autor, e a consequente obrigação de indenizar por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviços. 4. A inércia da ré em remover o perfil falso, mesmo após notificação, configura falha no serviço, justificando a indenização por danos morais, sobretudo pelo uso indevido da imagem atribuído do autor. IV. Dispositivo 5. Recurso parcialmente provido. A ré é condenada a pagar indenização de R\$ 5.000,00 por danos morais e a arcar com as custas processuais e honorários advocatícios de 20% sobre o valor da condenação. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 2º, art. 3º, art. 14. Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), art. 7º, inciso I. STJ, AgRg no AREsp nº 642.400/PR, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, j. 12/05/2015. TJSP, Apelação Cível nº 1099711-83.2022.8.26.0100, Rel. Des. Gomes Varjão, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 09/02/2024.”*³

² STJ - REsp nº 504.639-PB - Rel. Min. **Sálvio de Figueiredo Teixeira** - J. 26/06/2003, DJ de 25/08/2003.

³ TJSP - 34ª Câmara de Direito Privado - Apelação Cível 1119634-61.2023.8.26.0100 - Rel. Des. **Issa Ahmed** - J. 28/03/2025.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100

*“APELAÇÕES CÍVEIS. OBRIGAÇÃO DE FAZER C./C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO I. Ação ajuizada contra a Facebook Serviços On-Line do Brasil Ltda., alegando invasão de conta na rede social Instagram por hackers, ocasionando prejuízos. Requereu-se a reativação da conta e indenização por danos morais. O réu contestou, alegando ausência de culpa e responsabilidade pela segurança da conta. II. A questão em discussão consiste em determinar se há falha na prestação de serviço, bem como em saber se restou configurado o dever de pagamento de indenização a título de danos morais. III. Razões de Decidir: **Evidenciada falha na prestação de serviços do réu e configurado o desvio produtivo da autora, que precisou recorrer ao Judiciário para solução do problema. O réu não comprovou, à luz da inversão do ônus probatório (6º, VIII, do CDC), a culpa exclusiva de terceiro. Redução do valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. IV. Tese de julgamento: 1. Há responsabilidade objetiva do provedor de serviços de internet em casos de invasão de conta por hackers. 2. Indenização moral no importe de R\$ 5.000,00. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.**”⁴*

Mostra-se adequada, portanto, a quantia de R\$ 5 mil, a título de danos morais, sobre os quais incidirão correção monetária e juros de mora legais (de acordo com a Lei Federal 14.905/24), ambos contados do presente arbitramento (Súmula 362 do STJ).

Finalmente, mantida a sucumbência integral da requerida, caber-lhe-á arcar com as custas e despesas do processo, além dos honorários advocatícios da parte adversa, estes arbitrados em 20% sobre o valor da condenação (CPC, art. 85, § 2º).

4 TJSP – 34ª Câmara de Direito Privado – Apelação Cível 1164536-02.2023.8.26.0100 – Rel. Des. L. G. Costa Wagner – J. 25/02/2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1174043-50.2024.8.26.0100

Postas estas premissas, **dá-se parcial**
provimento ao recurso.

Antonio (Benedito do) **Nascimento**
RELATOR