



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414692

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007006-22.2024.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante IONE INGRID DA SILVA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PELA INTERNET. REDE SOCIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que teve seu perfil pessoal na plataforma “Instagram” invadido por terceiro fraudador. Danos morais ocorrentes. Valor indenizatório arbitrado em R\$2.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, dada a sua função pedagógica. Recurso parcialmente provido.

Voto nº 32.019

Trata-se de sentença prolatada pelo MM Juiz de Direito, Dr. Renato Soares de Melo Filho, que julgou parcialmente procedente a “ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização por danos morais e pedido de tutela antecipada”, para *"condenar a requerida a tomar as providências necessárias para que a autora recupere suas contas, mantendo integralmente a tutela concedida na decisão de fls. 42/42. Ademais, determino à autora que apresente, no prazo de cinco dias, dois e-mails válidos e seguros, sob pena de revogação da tutela. Ressalta-se, ainda, que o prazo para cumprimento da referida tutela terá início somente após a apresentação dos e-mails, devendo a z. serventia informar a requerida via ato ordinatório. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais porventura existentes e honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor atualizado da causa (CPC, art. 85, § 2º). Em razão da gratuidade, as obrigações decorrentes da sucumbência da autora ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade (NCPC, art. 98, § 3º)"*.

A autora apela arguindo ser manifesta a falha na prestação do serviço, tendo sido a ré omissa e demorada em restabelecer a conta. Sustenta que a própria ausência de bloqueio do perfil, após a invasão para práticas fraudulentas, configura omissão da ré, tendo sido o autor ignorado em suas reclamações. Insiste que a ré deveria ter sido condenada ao pagamento de indenização por dano moral, inclusive sendo aplicáveis ao caso a teoria do desvio produtivo e a teoria do desestímulo, no valor de R\$ 10.000,00. Afirmar que a situação ultrapassou o limite do aceitável, causando enormes abalos físico, psicológico e moral. Encerra pugnando pela condenação da ré a suportar integralmente com o ônus sucumbencial.

O recurso ascendeu acompanhada das Contrarrazões.

É o relatório.

Narra a autora que possui conta na rede social instagram de propriedade da requerida. Afirmar que teve sua conta hackeada e não recuperada até a distribuição da demanda. Narra que os invasores tentaram aplicar diversos golpes nos seguidores da autora, com mensagens de falsos investimentos, permanecendo a ré inerte quanto à recuperação da conta. Alega que a falha na prestação de serviços enseja reparação por danos morais.

Desse modo, conclui-se que houve falha nos serviços da ré por ter possibilitado a invasão da conta da autora por

terceiros, ficando o autor privado do regular acesso à sua conta na rede social.

No que tange à indenização por danos morais, à evidência que a falha na prestação do serviço prestado pela ré causou transtornos à usuária que ultrapassaram o mero aborrecimento.

Quanto ao valor indenizatório a ser arbitrado pelo dano moral ocorrido, este deve ser fixado em R\$2.000,00, acrescidos de juros moratórios legais desde a data do evento danoso (STJ, Súmula 54) e corrigidos monetariamente desde a data do arbitramento (STJ, Súmula 362), dada a função pedagógica do instituto, desestimulando-se a má prestação do serviço e a perda de tempo útil pelo consumidor, o que se revela adequado aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade diante das peculiaridades do caso.

Em razão da sucumbência integral da ré, esta fica condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ora arbitrados no total de R\$1.500,00, nos termos do art. 85, §8º, do CPC, já considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação, nos termos acima indicados.

Maria de Lourdes Lopez Gil

Relatora