



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421824

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001514-39.2024.8.26.0063, da Comarca de Barra Bonita, em que é apelante JAÍNE MAIARA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARRONE SAMPAIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001514-39.2024.8.26.0063

Apelante: Jaíne Maiara dos Santos

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: Barra Bonita

Voto nº 647

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência que determinou o restabelecimento do perfil da autora junto à plataforma Instagram e condenou a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de indenização por danos morais. Apelo da autora. Quantum indenizatório passível de majoração. Quantia fixada em R\$ 5.000,00. Honorários advocatícios. Fixação em R\$ 1.500,00, considerando a natureza da ação. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença (fls. 101/104), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente pedido formulado em ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência ajuizada por Lara Tatiane Geremias Ferreira Brites contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., para “*OBRIGAR a requerida a restabelecer o acesso da autora à conta em questão e CONDENAR a ré a pagar à autora a importância de R\$ 3.000,00 a título de indenização por danos morais*”, Ainda, condenou a ré das despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária fixados em 15% sob o valor da condenação.

Apela a autora, requerendo a reforma do julgado. Aduz que, por todo o transtorno decorrente da ilícita desativação de seu perfil por suposta violação dos termos de uso da plataforma, que a impossibilitaram de exercer suas atividades de parceria que geravam retorno financeiro, o quantum indenizatório deve ser majorado (fls. 107/114). Pleiteia indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, bem como condenação ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em R\$ 5.716,05.

Contrarrazões às fls. 120/132.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 133).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Ao que se verifica, houve o ajuizamento de ação condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer com pedido de indenização de danos morais, por Jaíne Maiara dos Santos contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., tendo sido determinado à ré, confirmando-se a tutela pretendida pela autora, o restabelecimento do perfil da autora junto à plataforma *Instagram*, bem como reconhecido o dano moral. Assim, ausente recurso acerca da matéria, têm-se por estabilizada a Sentença quanto a este ponto.

Cinge-se a controvérsia recursal à possibilidade de majoração do dano moral e dos honorários advocatícios.

E, nesse ponto, assiste razão à apelante.

O dano moral é a lesão grave de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. Portanto, para a configuração do dano moral indenizável, a dor, o sofrimento, a tristeza, o vexame impingidos devem ser tais que, fugindo à normalidade, interfiram intensamente no comportamento e no bem-estar psíquico do indivíduo.

É verdade que o reconhecimento dessa espécie de dano merece

alguns cuidados. Deve-se proceder com cautela na valoração dos sentimentos experimentados pela vítima, evitando-se, assim, o denominado processo de industrialização do dano moral. Como ensina Sérgio Cavalieri Filho, “só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo a` normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (Programa de Responsabilidade Civil, 2a ed., 2a tiragem, 1999, Malheiros Editores, p. 76).

Como a legislação é omissa na indicação de um processo de quantificação da indenização compensatória, a doutrina e a jurisprudência apontam para o critério bifásico, em que, inicialmente, seja considerado o parâmetro jurisprudencial adotado para casos análogos, para, em seguida, serem feitos os ajustes necessários à individualização do caso concreto. E isso tudo considerando ainda o necessário ressarcimento da vítima pelo abalo sofrido, a punição adequada do agressor, o grau da culpa da conduta, as condições socioeconômicas das partes e a vedação ao enriquecimento ilícito.

Assim, considerando as peculiaridades do caso concreto e ao método bifásico para fixação, reputo adequada a majoração dos danos morais para o valor de R\$ 5.000,00, com incidência de juros de mora desde o evento danoso. Tal montante mostra-se suficiente para reparar a violação dos direitos de personalidade da autora diante da desativação de sua conta pessoal e, ainda, sob o viés duplo sancionatório, estimula a ré a adotar conduta mais diligente em situações semelhantes, evitando a repetição de padrões de atuação, sem acarretar enriquecimento indevido da vítima.

Quanto à correção monetária do valor arbitrado a título de danos morais, não assiste razão a ré, devendo ser mantido termo inicial de incidência desde a sentença, nos termos da súmula 362 do STJ.

No mesmo sentido, em casos análogos, julgados desta C. Câmara:

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pelo autor. Dano moral caracterizado. Situação vivenciada pelo autor, cujo perfil na rede social Instagram foi invadido e utilizado pelos invasores para a prática de estelionato, que não pode classificada como mero aborrecimento do cotidiano. **Quantum indenizatório majorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), na esteira de precedentes deste E. Tribunal de Justiça.** Verba honorária que deve ser arbitrada por equidade em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais). RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1155575-72.2023.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular do perfil "[@biah.monteiro](#)" no aplicativo Instagram – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram a senha e e-mail da conta – Falha no sistema de segurança da Requerida – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação célere da conta pela Autora, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem seu nome e imagem para fins ilícitos – Cabível a condenação à obrigação de fazer para o reestabelecimento do acesso à conta – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de reestabelecer o acesso à conta da Autora no aplicativo Instagram e ao pagamento de **indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00** – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1007370-64.2024.8.26.0004; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

Por fim, considerando-se a sucumbência da parte ré, de rigor a condenação ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor da parte autora que fixo em 20% do valor da causa, devidamente corrigidos nos termos do art. 85 do CPC, uma vez que, considerando a natureza da ação, a quantia remunera devidamente os patronos da parte vencedora.

Descabida qualquer majoração de honorários a título recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, por meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARRONE SAMPAIO
Relator