



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000450861

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1108556-36.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SHEILA CRISTINA DIAS, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1108556-36.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Sheila Cristina Dias
Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Voto nº 39.126

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Invasão de conta em rede social ("Instagram") – Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a ré tenha o lícito direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilícitamente, no caso concreto não há prova de um único fato, por iniciativa do autor, que corrobore essas hipóteses – DANOS MORAIS – Configuração – Evidente a repercussão negativa gerada pelo uso indevido da conta do autor, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros – “QUANTUM” INDENIZATÓRIO – Arbitramento de acordo com as circunstâncias do caso – Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **SHEILA CRISTINA DIAS**, na ação que move contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, objetivando a reforma da sentença (fls. 113/117) proferida pela MMª. Juíza de Direito da 21ª Vara Cível da Comarca de São Paulo, Dra. Camila Franco de Moraes Bariani, que julgou parcialmente procedente a demanda para confirmar a liminar que determinou a reativação da conta da autora na rede social *Instagram*. Em razão da sucumbência, foi a ré condenada ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apela a autora (fls. 121/131) pleiteando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Apresentadas contrarrazões (fls. 137/148), o apelo foi recebido apenas no efeito devolutivo.

É o relatório.

Incontroverso que a conta da autora na rede social *Instagram*, administrada pela ré, foi invadida e utilizada indevidamente por terceiros.

Insta consignar, primeiramente, tratarem os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autor e ré na condição de consumidor e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, limitando-se o *Facebook* a apresentar arguições genéricas e, principalmente, sem comprovação de qualquer culpa do consumidor.

Logo, o acesso da parte autora à sua conta na referida rede social deve, sim, ser restaurando, nos exatos termos do que constou da r. sentença.

Caracterizada a responsabilidade do fornecedor, necessário averiguar a existência de dano moral indenizável. Sobre o tema, convém ressaltar a lição do festejado ORLANDO GOMES:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilicitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a de satisfação, em relação à culpa”. (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Editora Forense, pp. 271-272).

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona CARLOS ALBERTO BITTAR:

“(...) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (...) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva.

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral." (Reparação civil por danos morais. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, pp. 202-204)

De fato, é evidente a repercussão negativa gerada pelo bloqueio indevido da conta, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros.

O abalo, assim, é consequência inexorável, devendo-se ter por presumida a ocorrência de dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Resta a análise do *quantum* indenizatório.

A dificuldade inerente a tal questão reside no fato da lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

Tomando-se por base aspectos do caso – extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos – o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, julgo adequado para sanar a presente lide o valor de R\$ 10.000,00, porquanto proporcional e em conformidade com as diretrizes acima expostas.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 10.000,00, com incidência de correção monetária pela variação do IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), desde a data de publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ), e incidência de juros moratórios equivalentes à diferença entre o índice mensal acumulado da Taxa Selic e o IPCA respectivo (art. 406, § 1º, do Código Civil), nos termos da Lei nº 14.905/2024, contados os juros desde a citação. Arcará apenas a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da condenação.

HUGO CREPALDI
Relator