



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE VIRADOURO**  
**FORO DE VIRADOURO**  
**VARA ÚNICA**  
**RUA JOSÉ BORELLI, 10, Viradouro - SP - CEP 14740-000**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1000958-02.2018.8.26.0660**  
 Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **João Carlos Odenik Junior**  
 Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Gabriela Marques da Silva Bertoli**

Vistos.

**JOÃO CARLOS ODENIK JUNIOR**, qualificado nos autos, propôs ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório e antecipação de tutela em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** (“**FACEBOOK BRASIL**”), também qualificado.

Narra, em síntese, o autor ter realizado diversas tentativas infrutíferas no sentido de cancelar a sua conta vinculada ao número de celular (17) 991237178, mantida pela provedora de serviços ré, uma vez que não haveria disponibilização, por parte do sítio eletrônico do FACEBOOK, de procedimento adequado para que pudesse excluí-la. Isso porque a conta apresentaria problemas de acesso, motivo pelo qual solicitou extrajudicialmente o cancelamento à parte ré, entretanto seu pedido não foi atendido.

Sustenta que a situação tem lhe causado constrangimento e mal-estar entre seu ciclo de amizade e seu novo relacionamento, tendo em vista que fotos de seu prévio envolvimento amoroso permanecem expostas a terceiros. Nesse sentido, alega violação ao seu direito de imagem e impropriedade da prestação de serviço.

Assim, requerer a antecipação de tutela para que a parte ré cancele a referida conta, sob pena de fixação de multa diária, e, ao final, a total procedência da demanda com a confirmação da limar, a condenação da requerida a pagar indenização a título de danos morais no importe de R\$ 1.000,00, bem como a inversão do ônus da prova. Pleiteia, outrossim, o benefício da gratuidade da Justiça, alegando não possuir condições financeiras para arcar com as custas processuais e honorários advocatícios.

Os pedidos de justiça gratuita e de antecipação da tutela foram deferidos (fls. 17 e 28/29).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE VIRADOURO**  
**FORO DE VIRADOURO**  
**VARA ÚNICA**  
**RUA JOSÉ BORELLI, 10, Viradouro - SP - CEP 14740-000**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

FACEBOOK BRASIL, por intermédio dos Operadores do Site do Facebook, cumpriu a determinação judicial.

Citada (fls. 33), a ré ofereceu contestação, sustentando a improcedência do pedido indenizatório de danos morais, por entender que não haveria nexo de causalidade entre os danos alegados pelo autor e o comportamento da empresa, uma vez que (i) a própria parte autora, além de perder a sua senha de acesso, havia removido o número de telefone indicado na petição inicial da aludida conta, frustrando quaisquer tentativas em reavê-la, e (ii) inexistente defeito de prestação de serviços, tendo em vista que o autor criou a situação ora debatida.

Ademais, alegou que não há proporcionalidade e razoabilidade no pedido de indenização no valor de R\$ 1.000,00 e ser incabível o pedido de inversão do ônus da prova, diante da ausência de comprovação de hipossuficiência técnica.

Houve réplica (fls. 76/78).

Ambas as partes postularam o julgamento antecipado da lide (fls. 80 e 83/85).

**É O RELATÓRIO.**

**FUNDAMENTO E DECIDO.**

Primeiramente, reconheço presentes os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo. Concorrem ao caso as condições da ação, como a legitimidade das partes, a possibilidade jurídica do pedido e o interesse processual. Também não vislumbro qualquer vício impeditivo de julgamento do mérito, estando ausentes as hipóteses do artigo 485 do Código de Processo Civil.

O feito admite julgamento no estado em que se encontra, com o conhecimento direto do pedido, uma vez que a matéria posta em debate versa questão única e exclusivamente de direito, nos termos do disposto no artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil, existentes nos autos todos os elementos necessários ao deslinde da pendência.

Ademais, apesar da gratuidade do uso da plataforma FACEBOOK, verifico que o caso deve ser tratado como relação de consumo, aplicando-se, portanto, o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça acerca dos provedores de pesquisa mas plenamente aplicável aos provedores de aplicação:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE VIRADOURO**  
**FORO DE VIRADOURO**  
**VARA ÚNICA**  
**RUA JOSÉ BORELLI, 10, Viradouro - SP - CEP 14740-000**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

*"A exploração comercial da Internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei nº 8.078/90. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de Internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo "mediante remuneração", contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor (REsp 1316921/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, DJe 29/06/2012).*

Ao mérito.

De início, cumpre destacar que o pedido principal de cancelamento da conta de *Facebook* da parte autora não foi impugnado pela requerida em sua contestação, restando incontroverso.

Assim, cabe apenas analisar a existência de falha nos serviços prestados pela requerida e o cabimento da indenização por danos morais.

Pois bem.

Nada obstante o respeito que se presta à defesa da parte ré, entendo que houve defeito nos serviços prestados pela requerida.

Vejamos. O artigo 14, §1, do CDC, estabelece que *"o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes"*, quais sejam, o modo e época de seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam

Em relação ao caso concreto, conforme afirmado pela própria empresa ré FACEBOOK BRASIL em sua contestação, a demanda judicial era necessária *"uma vez que o Autor excluiu seu número de telefone do seu perfil que pretendia a remoção, e não existia no perfil combatido e-mail vinculado"*. Dessa forma, de acordo com os fatos narrados e a alegação da requerida, é possível concluir que a desvinculação de *e-mail* e número de telefone da conta do indivíduo implica a impossibilidade em reavê-la, de modo que a única alternativa possível é o ingresso na justiça pleiteando a sua exclusão.

Ademais, verifica-se que a presente ação se mostrou necessária não só para que o autor pudesse excluir a sua conta, mas também para obter esses esclarecimentos da empresa. Isso porque *João* realizou infrutíferas tentativas extrajudiciais em estabelecer contato com a parte ré, a qual carece de vias próprias para atender o consumidor em situações como essa e, ainda, não o alerta quanto as consequências da remoção do seu endereço eletrônico e número de celular de seu perfil on-line.

A via judicial não deveria ser o único recurso disponível para que o autor pudesse exercer o direito de excluir a sua conta de *Facebook*, considerando ser este um meio custoso à pessoa que busca realizar uma operação relativamente simples.

Muito embora o indivíduo, ao ingressar em uma rede social, opte


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE VIRADOURO**
**FORO DE VIRADOURO**
**VARA ÚNICA**
**RUA JOSÉ BORELLI, 10, Viradouro - SP - CEP 14740-000**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

por compartilhar dados pessoais com terceiros, é seu direito deixar de dividir essas informações com o público virtual, gozando de autonomia e praticidade para retirá-las do ar quando assim o desejar. Incube à fornecedora de serviços, portanto, disponibilizar meios adequados ao exaurimento desse direito sem onerar excessivamente o consumidor.

Dessa forma, entendo que a ausência de um método intermediário de resolução do problema do autor, resultando na contínua exposição de sua imagem contra a sua vontade, qualifica uma falha na prestação de serviço da parte ré, podendo-se até dizer que houve uma omissão da empresa no atendimento ao consumidor.

Passemos, então, à análise do cabimento de indenização por danos morais.

Determina o artigo 14, do CDC que *"o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"*.

Pelo o que se vê dos autos, o constrangimento e o mal-estar alegados pelo requerente guardam relação direta com o fato de o autor não ter um meio para excluir a sua conta de *Facebook* extrajudicialmente. Isto é, o autor, em razão do defeito de serviço da empresa ré, viu-se impossibilitado de retirar informações e fotos suas da plataforma, impactando negativamente os seus relacionamentos privados.

Em relação ao argumento de que a situação ora debatida seria culpa exclusiva da parte autora, convém destacar que a empresa FACEBOOK BRASIL não prestou informações suficientes ao autor no sentido de alertá-lo sobre a impossibilidade de reaver a sua conta caso desvinculasse o seu número de celular, inclusive carecendo de vias próprias para atender o consumidor em casos como esse, não apresentando provas nos autos de comportamento diverso. Nesse sentido, entendo que há aplicabilidade do *caput* artigo 14, do CDC, sem a excludente aduzida pela requerida.

Ainda que o autor tenha agido de forma a dificultar o processo de recuperação de sua conta, é desproporcional não haver um meio alternativo disponibilizado pela prestadora de serviços para o acesso e cancelamento do perfil, não havendo quaisquer orientações por parte da requerida nesse sentido.

Portanto, as circunstâncias excedem a definição de mero dissabor, de modo que a indenização por danos morais mostra-se necessária no sentido de dirimir o transtorno causado à parte autora e, simultaneamente, estimular a empresa ré a disponibilizar novos meios de solucionar problemas similares fora da esfera judicial, como forma de evitar o surgimento de novos caso e potenciais danos ao consumidor.

Com isso, convém destacar o seguinte julgado:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE VIRADOURO**  
**FORO DE VIRADOURO**  
**VARA ÚNICA**  
**RUA JOSÉ BORELLI, 10, Viradouro - SP - CEP 14740-000**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

*RECURSOS ESPECIAIS. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PUBLICAÇÃO DE LIVRO. FALSO RELATO DE CUNHO RACISTA E EUGÊNICO ATRIBUÍDO A POLÍTICO. REPERCUSSÃO NACIONAL E INTERNACIONAL DA FALSA IMPUTAÇÃO. DANO MORAL REPARAÇÃO ESPECÍFICA. PRINCÍPIO DA REPARAÇÃO INTEGRAL DO DANO. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. NÃO RECEBIMENTO DA APELAÇÃO POR PREMATURIDADE. TRÂNSITO EM JULGADO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. VALOR RAZOÁVEL. REVISÃO. SÚMULA 7/ST 1. Consoante se extrai do acórdão do Supremo Tribunal Federal na ADIn 4.815/DF, a dispensa de autorização prévia dos envolvidos para a publicação de biografias implica a responsabilidade a posteriori por danos comprovadamente causados. Extrai-se do voto da relatora, a Ministra Cármen Lúcia, que "não há, no direito, espaço para a imunidade absoluta do agir no exercício de direitos com interferência danosa a direitos de outrem. Ação livre é ação responsável. Responde aquele que atua, ainda que sob o título de exercício de direito próprio." 2. A liberdade de expressão acarreta responsabilidade e não compreende a divulgação de falsidade e a prática de crimes contra a honra. A divulgação de episódio falso, como se verdadeiro fosse, além de ofender a honra do lesado, prejudica o interesse difuso do público consumidor de bens culturais, que busca o conhecimento e não a desinformação. 3. Publicação de livro imputando falsamente a pessoa pública afirmações de cunho racista e eugênico. Ampla divulgação na mídia impressa, televisiva e virtual, tendo acarretado também processo criminal contra o autor perante o Supremo Tribunal Federal por crime de racismo e processo de cassação de mandato perante a Câmara dos Deputados por quebra de decoro parlamentar. 4. Admite-se a revisão do valor fixado a título de condenação por danos morais em recurso especial quando ínfimo ou exagerado, ofendendo os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. 5. **A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos***



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE VIRADOURO**  
**FORO DE VIRADOURO**  
**VARA ÚNICA**  
**RUA JOSÉ BORELLI, 10, Viradouro - SP - CEP 14740-000**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**atos ilícitos.** [...] (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016) (grifei).

Feitas essas considerações, verifico que a importância de R\$ 1.000,00 se mostra razoável para compensar os transtornos causados autor, sem causar-lhe enriquecimento sem causa, bem como responsabilizar a requerida e evitar novas falhas como a retratada nos presentes autos.

Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE a ação, condenando a ré: (i) ao cancelamento do perfil do autor JOÃO ODENIK, ficando confirmado o deferimento da tutela de urgência; e (ii) ao pagamento da quantia de R\$ 1.000,00 à parte autora, a título indenizatório, mais honorários advocatícios e custas processuais, estes fixados por equidade em R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC.

De São Paulo para Viradouro, 21 de março de 2019.

**Gabriela Marques da Silva Bertoli**  
 Juíza de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI  
 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**