



**APELAÇÃO CÍVEL Nº: 0024052-03.2014.8.19.0087**

**APELANTE 1: TELEMAR NORTE LESTE S/A**

**APELANTE 2: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**

**APELADA:** \_\_\_\_\_

**RELATOR: DES. ARTHUR NARCISO**

APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA (*INDEX* 152) QUE JULGOU PROCEDENTES OS PEDIDOS PARA QUE OS RÉUS ADOTEM MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA RESTABELECER O ACESSO AO *E-MAIL* E *FACEBOOK*, EM 48 HORAS, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA (R\$200,00), CONDENANDO OS RECLAMADOS AO PAGAMENTO DE VERBA COMPENSATÓRIA POR DANO MORAL (R\$3.000,00). **NEGA-SE PROVIMENTO AO APELO DA PRIMEIRA SUPPLICADA. DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO SEGUNDO RÉU, PARA JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS. CONDENA-SE À AUTORA AO PAGAMENTO DAS CUSTAS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, COM RELAÇÃO AO SEGUNDO DEMANDADO, FIXADOS EM 10% DO VALOR DA CAUSA, OBSERVADA A GRATUIDADE DE JUSTIÇA DEFERIDA.** A questão principal trata da imputada falha na prestação do serviço praticada pelas Requeridas, que não permitiram acesso da Demandante a seu correio eletrônico e *Facebook*, após seu companheiro invadir as plataformas, modificando as senhas e postando mensagens ofensivas. As trocas das senhas, bem como o lançamento das informações na página do segundo Requerido foram imputadas a terceiro,





---

Secretaria da Vigésima Sexta Câmara Cível/Consumidor  
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 322 – Lâmina IV  
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010 Tel.: + 55 21 3133-5396

Apelação Cível nº 0024052-03.2014.8.19.0087 (L)

de nome \_\_\_\_\_ (companheiro da Autora), não podendo os provedores ser responsabilizados pelo fato e conteúdo disponibilizado. A primeira Reclamada não refutou as assertivas iniciais da Autora quanto aos contatos efetuados por intermédio do serviço “fale conosco” da empresa, requerendo providências para recuperar o acesso ao correio eletrônico, tampouco as alegações de que se manteve inerte, deixando de propiciar assistência à Consumidora para resolver o problema. A afirmação da preposta, no sentido de inexistência de serviço de correio eletrônico, não é suficiente para afastar sua responsabilidade, mormente quando orientou a Consumidora a deixar mensagem no “fale conosco” da empresa. Por consequência, a primeira Ré deve restabelecer o acesso da Suplicante a seu correio eletrônico, permitindo que modifique a senha no prazo estipulado pelo r. Juízo *a quo*, permanecendo a multa diária ali estipulada (R\$200,00), que não se afigura exacerbada. O transtorno causado pela primeira Demandada superou o mero aborrecimento. A privação de acesso da titular da conta a seu correio eletrônico, propiciando a troca da senha, alterada pelo companheiro sem sua autorização, impediu que a Autora ingressasse no *Facebook* para solicitar a retirada das publicações indesejadas. Neste contexto, o montante arbitrado para compensar os

---

Secretaria da Vigésima Sexta Câmara Cível/Consumidor  
Beco da Música, 175, 3º andar – Sala 322 – Lâmina IV  
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010 Tel.: + 55 21 3133-5396





danos morais (R\$ 3.000,00) afigura-se adequado ao caso em estudo. Quanto ao segundo Suplicado, a narrativa exordial foi de que, como não recuperou a conta de correio eletrônico perante a primeira Requerida, não conseguiu acessar a conta mantida no segundo

Suplicado, conformando-se em solicitar que colegas denunciasses a página. Pelo que se vê, a Demandante *per si*, não estabeleceu qualquer contato com o segundo Requerido. O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que, nesses casos, nos quais há publicações não autorizadas, imperiosa a notificação do provedor cujo conteúdo se pretende ver retirado, com indicação de sua URL. Deste modo, quanto ao segundo Demandado, os pedidos devem ser julgados improcedentes, por ausência de comprovação de omissão ou inércia do provedor de conteúdo. Sendo assim, deve-se condenar a Autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios em favor do patrono do segundo Requerido, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida. Precedentes.

### **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os autos das Apelações Cíveis entre as partes sobreditas, **ACORDAM** os Desembargadores da Vigésima Sexta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio





de Janeiro, por unanimidade de votos, em **dar provimento ao recurso do segundo Réu e negar provimento ao apelo da primeira Suplicada**, nos termos do voto do Desembargador Relator.

## RELATÓRIO

Trata-se de **ação de obrigação de fazer, cumulada com compensatória por danos morais, com pedido de tutela antecipada**, na qual a Suplicante aduziu que, no dia 16 de maio de 2014, seu companheiro de nome \_\_\_\_\_ informou-a que havia invadido sua conta de *e-mail* e *Facebook* e divulgaria as conversas que mantinham.

Segundo narrou, \_\_\_\_\_ mudou sua senha de *e-mail*, vinculado à primeira Demandada, bem como a do *Facebook* ([\\_\\_\\_\\_\\_@oi.com.br](mailto:_____@oi.com.br)).

Afirmou que também trocou as fotografias e alterou o perfil da Demandante, no provedor *Facebook*, para “Judas Escariotes”, postando mensagens ofensivas.

Asseverou a Autora que registrou ocorrência perante a 74ª Delegacia Policial e contatou preposta da primeira Requerida, explicando o fato, solicitando liberação do acesso, de modo a permitir que criasse nova senha para recuperar o *e-mail* e *Facebook*.

Apesar de seguir as orientações dadas pela preposta,





deixando mensagem no “fale conosco” da primeira Ré (Protocolos n.º 201400088831514 e 201400088837391), não obteve resposta, perdendo acesso às plataformas, sem possibilidade de excluir as ofensas do *site*.

Acrescentou que solicitou a amigos que denunciassem sua página ao segundo Reclamado, porém, não logrou êxito na retirada das publicações.

Requeriu a concessão da tutela antecipada para que as Suplicadas restabelecessem o seu acesso ao *e-mail* e *Facebook*, no prazo máximo de vinte e quatro horas, sob pena de multa.

Ao final, postulou a confirmação da tutela e condenação dos Requeridos ao pagamento de verba compensatória por danos morais (R\$20.000,00).

Indeferimento da antecipação da tutela, às fls. 36/37.

Audiência sem conciliação (*index* 43).

A sentença, proferida pelo r. Juízo de Direito da 2ª Vara Cível Regional de Alcântara (*index* 152), mantida em sede de Embargos de Declaração (*index* 175), julgou procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

“Isto posto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, determinando que a parte ré adote as medidas necessárias para restabelecer o e-mail, bem como do *facebook* da autora, fixando-se, para tal, o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária no valor de R 200,00 (duzentos reais), cujo patamar máximo há de ser fixado na monta de R\$30.000,00 (trinta mil reais).

Condeno a parte ré, solidariamente, ao pagamento, à parte autora, da indenização, a título de danos morais, na proporção de R\$ 3.000,00 (três mil reais), acrescida dos juros legais desde a efetiva citação e monetariamente corrigido a partir da publicação da presente sentença.





Condeno a parte ré, como decorrência de sua sucumbência, ao pagamento das custas processuais, devidas por força de lei, bem como dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. P. R.I. ”

Os Réus apresentaram recurso.

A primeira Demandada (*index 176*) sustentou que a multa diária, cujo patamar pode alcançar o valor de trinta mil reais, deve ser reduzida.

Mencionou que a conta de *e-mail* da Autora estava ativa, não apresentando indícios de defeito ou invasão, nem se detectando mudança de senha, o que afasta a falha na prestação do serviço.

Aduziu que somente a titular da conta tem posse e conhecimento da senha pessoal, por ser sigilosa e intransferível, ponderando que, se houve acesso da aludida conta pelo companheiro foi porque a Reclamante forneceu o código secreto.

Pretendeu o afastamento da condenação, sustentando que fato de terceiro exclui sua responsabilidade.

Ao final, requereu a improcedência dos pedidos, afastando a condenação por danos morais.

Subsidiariamente, postulou a redução da multa e redução do valor da verba compensatória.

O segundo Reclamado (*index 196*) sustentou que a Autora não contatou o *Facebook* ou seus operadores para informar que sua conta fora “hackeada”, tampouco noticiou a URL da conta mantida no *site*, cerceando a defesa e impossibilitando o cumprimento da obrigação de fazer determinada na sentença.





Acrescentou que o *decisum* não aventou a possibilidade de a própria Reclamante recuperar a conta mediante uso de ferramenta no *site*, mencionando que as condutas ofensivas partiram do companheiro da Suplicante, que deve arcar com compensação por dano moral em possível ação judicial.

Por considerar que a Demandante não comprovou os fatos constitutivos de seu direito, pleiteou a improcedência dos pedidos, com pedido subsidiário de afastamento da condenação por dano moral e, ainda, redução do *quantum*.

Contrarrazões da Autora (*index 247*), prestigiando o julgado.  
É o relatório.

### **VOTO**

Os recursos apresentam-se tempestivos e adequados à impugnação pretendida, devendo, portanto, ser conhecidos.

A questão principal trata da imputada falha na prestação do serviço praticada pelos Réus, que não permitiram acesso da Demandante ao seu *e-mail* e *Facebook*, após seu companheiro invadir as plataformas, modificando as senhas e postando mensagens ofensivas.

A sentença reconheceu a aplicabilidade da legislação consumerista, condenando ambos os Reclamados, solidariamente, ao restabelecimento do acesso ao *e-mail*, bem como *Facebook* da Autora,





sob pena de multa, e ainda ao pagamento de verba compensatória por dano moral (R\$3.000,00).

As trocas das senhas, bem como o lançamento das informações na página do segundo Requerido foram imputadas a terceiro, de nome \_\_\_\_\_ (companheiro da Autora).

A primeira Reclamada não refutou as assertivas iniciais da Suplicante quanto aos contatos efetuados por intermédio do serviço “fale conosco” da empresa, requerendo providências para recuperar o acesso ao *e-mail*, nem tampouco as alegações de que se manteve inerte, deixando de propiciar assistência à Consumidora para resolver o problema.

Como ressaltado na r. sentença, a primeira Demandada deveria agir com diligência, providenciando o suporte necessário à Consumidora para que resolvesse a questão de mudança de senha e assim pudesse acessar o *site* do segundo Suplicado e retirar as publicações de conteúdo ofensivo.

Destarte, deve ser responsabilizada.

A afirmação da preposta, no sentido de inexistência do serviço de *e-mail*, não é suficiente para afastar sua responsabilidade, mormente quando orientou a Consumidora a deixar mensagem no “fale conosco” da empresa.

Por consequência, a primeira Ré deve restabelecer o acesso da Autora a seu e-mail, permitindo que modifique a senha no prazo estipulado pelo r. Juízo *a quo*, permanecendo a multa diária ali estipulada (R\$200,00), que não se afigura exacerbada.







O transtorno causado pela primeira Demandada superou o mero aborrecimento.

A privação de acesso da titular à conta do seu *e-mail*, propiciando a troca da senha, alterada pelo companheiro sem sua autorização, impediu que a Demandante ingressasse no *Facebook* para solicitar a retirada das publicações indesejadas.

A compensação deve ser proporcional à dor sofrida pela Suplicante, devendo-se considerar o impacto das notícias desabonadoras veiculadas quanto ao seu caráter, bem como a recalcitrância do primeiro Réu em resolver a questão, mesmo após duas ocorrências, necessitando a Demandante recorrer ao Judiciário.

Neste contexto, o montante arbitrado para compensar os danos morais (R\$ 3.000,00) afigura-se adequado ao caso em estudo.

Quanto ao segundo Suplicado, a narrativa exordial foi de que, como não recuperou a conta de *e-mail* perante a primeira Requerida, não conseguiu acessar a conta mantida no segundo Suplicado, conformando-se em solicitar que colegas denunciasses a página.

Pelo que se depreende, a Demandante *per si* não estabeleceu qualquer contato com o segundo Requerido.

O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que, nesses casos, nos quais há publicações não autorizadas, imperiosa a notificação do provedor cujo conteúdo se pretende ver retirado, com indicação de sua URL.

Ressalte-se que o cumprimento do dever de remoção de





publicações consideradas ofensivas fica condicionado à indicação, pela denunciante, do seu URL (localizador de recursos universal) da página em que estiver inserido o respectivo conteúdo.

A propósito:

RECURSO ESPECIAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO CIVIL. DANOS MORAIS E MATERIAIS. PROVEDOR DE SERVIÇOS DE INTERNET. REDE SOCIAL "ORKUT". **RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. CONTROLE EDITORIAL. INEXISTÊNCIA. APRECIÇÃO E NOTIFICAÇÃO JUDICIAL. NECESSIDADE. ART. 19, § 1º, DA LEI Nº 12.965/2014 (MARCO CIVIL DA INTERNET). INDICAÇÃO DA URL.** MONITORAMENTO DA REDE. CENSURA PRÉVIA. IMPOSSIBILIDADE. **RESSARCIMENTO DOS HONORÁRIOS CONTRATUAIS. NÃO CABIMENTO.** 1. Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais, decorrentes de disponibilização, em rede social, de material considerado ofensivo à honra do autor. 2. A responsabilidade dos provedores de conteúdo de internet em geral depende da existência ou não do controle editorial do material disponibilizado na rede. Não havendo esse controle, a responsabilização somente é devida se, após notificação judicial para a retirada do material, mantiver-se inerte. Se houver o controle, o provedor de conteúdo torna-se responsável pelo material publicado independentemente de notificação. Precedentes do STJ. 3. **Cabe ao Poder Judiciário ponderar os elementos da responsabilidade civil dos indivíduos, nos casos de manifestações de pensamento na internet, em conjunto com o princípio constitucional de liberdade de expressão (art. 220, § 2º, da Constituição Federal).** 4. A jurisprudência do STJ, em harmonia com o art. 19, § 1º, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), entende necessária a notificação judicial ao provedor de conteúdo ou de hospedagem para retirada de material apontado como infringente, com a indicação clara e específica da URL - Universal Resource Locator. 5. Não se pode impor ao provedor de internet que monitore o conteúdo





**produzido pelos usuários da rede, de modo a impedir, ou censurar previamente, a divulgação de futuras manifestações ofensivas contra determinado indivíduo. (...) . 7. Recurso especial provido. (REsp 1568935 / RJ - Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA- Terceira Turma - DJe 13/04/2016) – grifo nosso**

No mesmo sentido, o REsp. 1274971 / RS, relatoria do Exmo. Ministro João Otávio de Noronha, DJe 26/03/2015, destaca que:

“ [...]. 2. Se em algum blog for postada mensagem ofensiva à honra de alguém, **o interessado na responsabilização do autor deverá indicar o URL das páginas em que se encontram os conteúdos considerados ofensivos. Não compete ao provedor de hospedagem de blogs localizar o conteúdo dito ofensivo por se tratar de questão subjetiva, cabendo ao ofendido individualizar o que lhe interessa e fornecer o URL. Caso contrário, o provedor não poderá garantir a fidelidade dos dados requeridos pelo ofendido. [...]**”

Deste modo, a ausência de indicação da URL da página da Autora, não informado, impossibilita a exclusão do conteúdo reputado ofensivo pela Requerente.

Deste modo, quanto ao segundo Demandado, os pedidos devem ser julgados improcedentes, por ausência de comprovação de omissão ou inércia do provedor de conteúdo.

Sendo assim, deve-se condenar a Autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios em favor do patrono do segundo Requerido, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Por tais razões, é o voto no sentido de **negar provimento ao apelo da primeira Suplicada e dar provimento ao recurso do segundo Réu, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.**





Poder Judiciário  
Vigésima Sexta Câmara Cível/Consumidor

**Com relação ao segundo Demandado, condena-se à Autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de Justiça deferida.**

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

*Arthur Narciso de Oliveira Neto*

**Desembargador Relator**

