



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro  
Terceira Câmara Cível



Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

FLS.1

**Apelante:** GIOVANNA LANCELLOTTI ROXO

**Apelante:** FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA

**Apelados:** OS MESMOS

**Relator:** Des. Fernando Foch

**Processo originário:** 0003142-11.2013.8.19.0209

Juízo de Direito da 6.<sup>a</sup> Vara Cível da Barra da Tijuca

Comarca da Capital

### ACÓRDÃO

DIRETO DO CONSUMIDOR. INTERNET. DANOS MORAIS. PROVEDOR DE APLICAÇÃO. AÇÃO PROPOSTA ANTES DA LEI 12.965/14. *TEMPUS REGIT ACTUM*. DEVER DE INDENIZAR. Ação proposta, antes da Lei 12.965/14, por atriz em face de provedora de aplicações de internet, a buscar a exclusão de dez falsos *perfis* e cinquenta e nove *comunidades* que lhe dirigiam ofensas à honra através de serviços prestados pela ré, Facebook Serviços On Line do Brasil Ltda., cuja condenação a reparar dano moral também postulou. Sentença de parcial procedência, que, arbitrando reparação do prejuízo extrapatrimonial em R\$ 10.000,00, atende aos demais pedidos, com exceção de uma *comunidade*. Apelo de ambas as partes.

1. Conquanto não se desconheça haver precedentes jurisprudenciais não vinculantes que entendem não haver relação de consumo nos serviços prestados por provedores de aplicação da internet, entre estes e os que através deles criam *perfis* e *comunidades*, e entre aqueles e os que acessam essas informações, há prestação de serviço e vulnerabilidade do comum das pessoas físicas que os usam, o que torna incidentes as normas de proteção ao consumidor.

2. Se o serviço prestado pela ré se revelou defeituoso, a causar danos morais, e sendo manifesto o nexo de causalidade, resulta do art. 14, *caput*, do CDC o dever de indenizá-los independentemente de culpa; nesse diapasão, a atuação dos criadores e manipuladores de *perfis* e de *comunidades* é inerente à atividade dos provedores desse tipo

Secretaria da Terceira Câmara Cível  
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 532, Lâmina III  
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010

Tel.: + 55 21 3133-6003/3133-6293– E-mail: 03cciv@tjrj.jus.br – PROT. 552

CO





Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

**FLS.2**

de aplicação de internet porque uns não existem sem os outros.

3. Ainda não vigente a Lei 12.965/14, uma vez que o provedor de aplicação recebia notificação extrajudicial, era seu dever suprimir os *perfis* e as *comunidades* ilícitas, sendo pueril pretender que só poderia tomar tal providência se solicitada pela via telemática de denúncia oferecida aos usuários.

4. Ofensas dirigidas à vítima, através desses *perfis* e *comunidades*, implicam dano moral *in re ipsa*, agravado pelo fato de ser impotente o ofendido e, em caso de atriz, pela angústia de vir a sofrer reflexos negativos na vida profissional; tal prejuízo se superlativa se o provedor, instado a tanto, nada providencia.

5. É destituída de qualquer capacidade de reparação indenização de dano moral superlativado pela ampla difusão das ofensas e pela antijurídica resistência do provedor, se, nas circunstâncias, vem a ser arbitrada em R\$ 10.000,00, importância que, corrigida deste seu arbitramento até hoje, representa R\$ 11.786,21; essa cifra tampouco tem qualquer poder inibitório, de sorte que, à falta de maiores elementos quanto ao padrão de renda e de vida da vítima, justifica-se fixa-la em R\$ 55.000,00, com correção a partir da data do julgamento dos recursos ora resolvidos.

6. Na esteira da Súmula 54 do STJ, os juros de mora devem fluir da data em que se aperfeiçoou o dano moral, ou seja, aquela em que a ofensora recebeu a notificação que de balde lhe foi dirigida.

7. Provimento do recurso da autora; desprovimento do apelo da ré.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209, em que são mutuamente apelantes e apelada GIOVANNA LANCELLO'TTI ROXO e FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA.

ACORDAM os Desembargadores da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro por unanimidade, nesta data, em conhecer os recursos, negar provimento ao segundo e dar provimento ao primeiro, no que concerne

Secretaria da Terceira Câmara Cível  
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 532, Lâmina III  
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010  
Tel.: + 55 21 3133-6003/3133-6293– E-mail: 03cciv@tjrj.jus.br – PROT. 552

CO





**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro**  
**Terceira Câmara Cível**

**Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209**



**FLS.3**

ao dano moral e ao dever de indenizar, fixando, por voto médio, o valor da indenização, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2016

**Desembargador Fernando Foch**  
**Relator**

Secretaria da Terceira Câmara Cível  
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 532, Lâmina III  
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010  
Tel.: + 55 21 3133-6003/3133-6293– E-mail: 03cciv@tjrj.jus.br – PROT. 552

CO





Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

FLS.4

## RELATÓRIO

Trata-se de ação cognitiva proposta por GIOVANNA LANCELLOTTI ROXO em face de FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA., a buscar a condenação de a ré retirar da rede mundial de computadores as dez *comunidades* virtuais ofensivas que lhe atingem a honra, além de cinquenta e nove falsos *perfis* em seu nome, utilizados por terceiros, também a causar prejuízos da mesma natureza, bem a assim de à demandada ser imposta cominação de indenizá-los, certo tê-la em vão notificado extrajudicialmente, a buscar as exclusões.

Da decisão que denegou a antecipação de tutela<sup>1</sup>, a demandante interpôs o Agravo de Instrumento 0013134-41.2013.8.19.0000, ao qual, sob relatoria do eminente Des. César Augusto Rodrigues Costas, esta Câmara deu parcial provimento para determinar a suspensão dos falsos *perfis* e *comunidades*, com exceção de uma destas<sup>2</sup>.

A ré contestou, a arguir sua ilegitimidade passiva, uma vez que são operadoras do *site Facebook* as empresas *Facebook Inc.* e *Facebook Ireland Limited*. Essa arguição serisa afastada em sentença<sup>3</sup>.

No mérito, declarou que na resposta à notificação extrajudicial, esclarecera que a autora deveria utilizar-se das ferramentas de denúncia, para que pudessem ser analisadas as páginas e tomadas as providências na esfera administrativa. Fez nota vinculada de que determinadas comunidades somente traduzem a opinião dos usuários, que podem emití-la com liberdade de expressão.

Sustentou ser inviável o controle preventivo e monitoramento de contas, sob pena de implicar censura prévia. Afirmou não ter como fazê-lo, razão pela qual não há dano moral indenizável; se há prejuízo extrapatrimonial, não há nexo de causalidade com seu comportamento.

A sentença, confirmando tutela antecipatória, também condenou a ré a indenizar dano moral com o pagamento de R\$ 10.000,00, monetariamente corrigidos desde sua prolação e “juros legais” contados da citação<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Pasta 101

<sup>2</sup> Pasta 420

<sup>3</sup> Pasta 316



Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

**FLS.5**

A demandante apelou, a aduzir que valor indenizatório não está em consonância com o que deve nortear o respectivo arbitramento nem com os julgados de casos semelhantes<sup>5</sup>. Busca a majoração da verba e que o termo inicial dos juros moratórios seja fixado na data da aludida notificação.

Também a demandada apelou, a aduzir ser inexistente sua omissão ou negligência, e que não deve responder por dano causado por terceiros<sup>6</sup>. Persegue a reversão do julgado ou a redução do *quantum* indenizatório de dano moral.

Em contrarrazões, a demandante prestigia a sentença<sup>7</sup>.

Não consta referência a contrarrazões da ré.

É o relatório.

### FUNDAMENTAÇÃO

A demanda foi proposta, processada, julgada e os recursos, cujos pressupostos de admissibilidade estão presentes, interpostos na vigência do Código Buzaid.

Por força de ter julgado o agravo de instrumento já mencionado, esta Câmara está preventa.

Anote-se, ainda *ab initio*, que o apelo da ré se circunscreve à sua responsabilidade e à exasperação do *quantum* indenizatório. O da autora exatamente ao amesquinamento da indenização e ao termo *a quo* dos juros moratórios.

Não se desconhece haver precedentes jurisprudenciais não vinculantes que entendem não haver relação de consumo nos serviços prestados por provedores de aplicação da internet, como é o caso da ré. *Data venia*, penso de forma diversa porque tudo depende do caso concreto.

---

<sup>4</sup> Pasta 431

<sup>5</sup> Pasta 435

<sup>6</sup> Pasta 466

<sup>7</sup> Pasta 470



Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

**FLS.6**

Com efeito, essas aplicações são serviços prestados profissionalmente a dois tipos de público, formado por pessoas que deles são destinatárias finais: um se utiliza dessas aplicações através de *perfis* pessoais de comunicação de redes sociais de mesma natureza, nas quais também podem formar *comunidades*. Veiculam o que bem querem e entendem.

Há, ainda, outro público consumidor: aquele a que absorve a informação veiculada pelo outro. Em relação ao provedor, quando constituídos pelo comum das pessoas físicas, ambos são manifestamente vulneráveis, quando nada em termos técnicos e informacionais. Claro que há exceções: grandes organizações empresariais e até pessoas políticas, quando se valem de redes sociais e de meios de comunicação rápida — *Facebook, Twiter, Youtube, Instagram, WahtApp, Telegram* e vai por aí fora — usam esses serviços, mas, por seu porte, estão mais equilibradas em relação ao fornecedor. Não haverá relação de consumo.

Não é o caso dos autos. Ele remete à primeira hipótese.

Como sabido, não basta a simples subsunção do fornecedor ao art. 3.º, *caput*, do CDC e a de sua atividade, seja no respectivo § 1.º, seja no correspondente § 2.º. Tampouco é suficiente o tomador está albergado no art. 2.º do Código de Defesa do Consumidor. É necessário que este esteja, em relação àquele, em situação de vulnerabilidade porque o referido diploma legal é o ato normativo legal que dá eficácia ao princípio constitucional a um só tempo fundamental e setorial da proteção ao consumidor (CRFB, art. 5.º, XXXII, e 170, V).

De proteção em relação à outra parte com a qual se relacione só necessita quem, diante desta, seja vulnerável.

É bem verdade que a Lei 12.965/14, posterior ao conflito posto ao juízo e, assim, a ele inaplicável por força de que *tempus regit actum*, mitiga em muito a responsabilidade, seja do provedor de conexão, seja o do provedor de aplicação.

Diz o art. 19, *caput*, que “Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites



Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

FLS.7

técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.”

As isso em nada desnatura a natureza consumerista há pouco apontada. Nem afasta a responsabilidade objetiva do provedor, tal como disposto no art. 14 do CDC.

Trata-se apenas de modulação ditada pela ponderação de direitos e interesses fundamentais: de um lado, a proteção ao consumidor; de outro, liberdade de informação, de expressão e de pensamento. Aliás, ou é assim, ou definitivamente o legislador mandou às favas os escrúpulos e deu de ombros a direitos como à inviolabilidade da honra, da imagem, da intimidade e da vida privada. Se assim fez, a hermenêutica não pode considerá-lo diante do porte dos direitos fundamentais.

Mas isso não ocorreu. Exemplo é a disposição do art. 21, *caput*, a rezar que “O provedor de aplicações de internet que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado quando, após o recebimento de notificação pelo participante ou seu representante legal, deixar de promover, de forma diligente, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, a indisponibilização desse conteúdo.”

Com efeito, se o art. 19 coloca a responsabilidade do causador direto do dano (o usuário) no âmbito da solidariedade entre ele e o provedor, desde que por este não atendida à notificação do ofendido, o art. 21 desde logo a põe no âmbito da subsidiariedade. Impossível localizar, identificar e sancionar o terceiro, responde o prestador do serviço.

Na espécie versada é incontroverso que foram criados *perfis* falsos, em nome da autora, todos de modo a lhe agredir a honra, a imagem, a intimidade e a vida privada. Não há controvérsia quanto ao fato de que várias *comunidades* foram usadas para tal ilícito desiderato.





Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

**FLS.8**

A irrefutada documentação trazida pela autora é farta<sup>8</sup>. Ela, jovem atriz, foi vítima de fortíssima atuação de *haters*, como se prefere dizer no Brasil. Pessoas que se comprazem com o *hate*, com o ódio agressivo e não só agressivo, mas covarde, eis protegido no anonimato, no quase anonimato ou na dificuldade da identificação do *odiador*, com perdão do neologismo — gente de péssima qualidade humana e moral, uma estirpe que de certo modo, como notório e com ironia, desencantou o semiólogo, pensador e romancista Umberto Eco. Morreu, coitado, com péssima impressão; para ele a *web*, mais do que talentos e virtuosos, revelou hordas multitudinárias de, como disse ele, *imbecilli* — imbecis, versão pós-moderna de *bárbaros* como ostrogodos e hérulos, visigodos e francos, vândalos e demais destruidores da cultura da Antiguidade Clássica.

O dano moral causado à demandante é *in re ipsa*, como a experiência comum aponta. Não se trata apenas da ofensa, da aleivosia, do assédio moral — em terras brasileiras prefere-se dizer *bulliyng*. Trata-se também da angústia do anonimato, da impotência e da incerteza quanto ao futuro profissional porque, no que se refere a este último aspecto, no caso de uma atriz o sentimento de repúdio pode se propagar e ter reflexos negativos no mercado de trabalho. Uma empresa que explore teledramaturgia gostaria de manter em seu elenco um profissional que o público odeia?

Não é demais lembrar, embora seja óbvio, que qualquer comunicação pela *web* tem intensa propagação, por força de seu poder multiplicador em progressão geométrica. Cabe, ainda, recordar básica regra de comunicação de massas: o que forma a opinião pública, a qual leva à atitude pública, não é a qualidade da mensagem, mas a quantidade da mensagem. Aquela é irrelevante; esta, fundamental.

A tese de que a demandante não se valeu de mecanismos telemáticos de denúncia é pueril porque não há qualquer previsão legal, nem mesmo na superveniente Lei 12.965/14, inaplicável à espécie — acentue-se,— que torne obrigatório ao provedor tomar providências efetivas, em favor do ofendido, apenas se este de valer daquele recurso tecnológico. Na espécie versada, a vítima debalde preferiu notificação extrajudicial e, diante da inocuidade desta, a propositura da presente ação.

Já com a primeira providência, tinha de ser atendida por um princípio de direito muito anterior à informática; aquele que está contido em brocardo milinear: *Honest*

---

<sup>8</sup> Pastas 30 a 37







Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

**FLS.9**

*vivere, neminem laedere, suum cuique tribuere* — Viver honestamente, a ninguém prejudicar, atribuir a cada um o que é seu.

Também é de extremo vazio pretender que os conteúdos viabilizados por provedores de aplicações sejam intocáveis, intangíveis, sacralizados, vamos por assim dizer, porque, afinal de contas, estão em jogo os direitos fundamentais da liberdade de informação, expressão e opinião.

Não é assim. Nem mesmo os direitos fundamentais são absolutos. Nenhum deles o é. Sequer o direito à vida, haja vista que se “Matar alguém” é tipo penal, isto é, é crime (CP, art. 121, *caput*), reza o art. 23 do Código Penal que “Não há crime quando o agente pratica o fato” — matar alguém, neste exemplo argumentativo — “em estado de necessidade” (inciso I), “em legítima defesa” (inciso II) e “em estrito cumprimento de dever legal ou no exercício regular de direito” (inciso III).

Portanto, vigora a regra geral estatuída no art. 20, *caput*, do Código Civil, dispositivo inscrito na disciplina dos direitos da personalidade, cuja a cláusula geral é a dignidade da pessoa humana, não por acaso disposta na Constituição Federal não no rol dos direitos fundamentais, mas como fundamento da República (CRFB, art. 1.º, III).

Aliás, a localização da dignidade humana no texto fundamental implica que toda a atividade do Estado brasileiro há de voltar-se para esse valor, assim como respeitá-lo deve nortear a conduta de toda e qualquer pessoa sujeita à soberania do Poder estatal. Todas as pessoas, até mesmo as economicamente poderosas, por mais incrível que pareça.

Diz a norma infraconstitucional recém-lembrada que “Salvo se autorizadas, ou se necessárias à administração da justiça ou à manutenção da ordem pública, a divulgação de escritos, a transmissão da palavra, ou a publicação, a exposição ou a utilização da imagem de uma pessoa poderão ser proibidas, a seu requerimento e sem prejuízo da indenização que couber, se lhe atingirem a honra, a boa fama ou a respeitabilidade, ou se se destinarem a fins comerciais.”

Resulta da experiência comum concluir — já dito aqui — ter sido grave dano moral imposto à autora, através do serviço da ré, não sendo de se aceitar a cômoda excludente de culpa exclusiva de terceiro esgrimida pela demandada, numa tese que, há de se convir, nem mesmo a mais que benévola Lei 12.965/14 — inaplicável à espécie,





Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

**FLS.10**

repita-se, e benigna para com os fornecedores, sublinhe-se — ousou consagrar; a audácia do legislador consistiu apenas, como recém-demonstrado, talvez por justo motivo — aliás, presumidamente por justo motivo — em dificultar a reparação, pela via de seu mero retardamento.

O serviço prestado pela ré revelou-se defeituoso. O nexos causal é manifesto. Por isso, resulta do art. 14, *caput*, do CDC seu dever de indenizá-lo independentemente de culpa, daí ser vazio o apelo da ré, ao sublinhar não ter sido omissa ou negligente — não ter agido culposamente, enfim. Nesse diapasão, assinale-se, também, que a atuação dos criadores e manipuladores de *perfis* e de *comunidades* é inerente à atividade dos provedores desse tipo de aplicação de internet: uns não existem sem os outros.

O dano do qual ora se cuida foi, com certeza, superlativado pela ré que, uma vez notificada, manteve-se omissa. Não desceu da arrogância, não se despiu da prepotência, não calçou as sandálias dignificadoras da humildade. Com isso como que tornou superlativa a vulnerabilidade da demandante.

Em seu voto, considerou o relator que

Nesse passo, há de se convir que a indenização, arbitrada em R\$ 10.000,00 em 19.5.14 — 13,8121 salários mínimos nacionais (Decreto 8.166/12) é algo a que se reserva para casos como simples e indevidas inscrições de modesto consumidor em cadastro de restrição creditícia. Tal expressão não tem, na hipótese, qualquer capacidade reparatória. Muito menos inibidora.

Mostra-se razoável octuplicá-la, para não se chegar ao décuplo, cujo efeito, no cenário de tibieza que predomina na Justiça brasileira nesses arbitramentos, tem efeito simbólico por demais deletério.

Chegar-se-á, assim, a quantia que, há de se convir, não é uma exasperação para a ré — desnecessária são maiores considerações a respeito,— não sendo desmedido aumento da fortuna da vítima. Aliás, houvesse nos autos elementos mais seguros de seus padrões de renda e vida, poder-se-ia chegar com segurança a *quantum* indenizatório bem mais expressivo. Mais expressivo que o décuplo.

É claro que o valor absoluto que se encontrará — R\$ 80.000,00 — não pode ser o do dia da sentença. Trazido de então até hoje, segundo os critérios de correção do Poder Judiciário do Estado do



Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

**FLS.11**

Rio de Janeiro, tem-se R\$ 94.289,64; R\$ 94.300,00, arredondadamente<sup>9</sup>. Os R\$ 10.000,00 dispostos no ato *sub examine* representam hoje R\$ 11.786,21

Quanto ao arbitramento da verba indenizatória, tendo a eminente Des. Renata Cotta e o insigne Des. Peterson Barroso Simão se mantido intransigentes nas respectivas propostas – indenização de R\$ 30.000,00 e R\$ 40.000,00 nesta data – e com nenhuma delas concordando o relator, acordam os julgadores, neste capítulo, estabelecer voto médio, obtido pela média aritmética dessas expressões: R\$ 54.766,66, arredondando-a para R\$ 55.000,00.

No mais, consigna-se assistir razão à autora, quando postula que os juros passem a fluir da data da notificação extrajudicial em vão dirigida à ré. Foi aí, ao recebê-la e nada providenciar, que se caracterizou o defeito do serviço e se aperfeiçoou o dano extrapatrimonial.

Sendo certo não remeter a espécie a responsabilidade contratual, está pacificado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça o entendimento que a Súmula 54 sintetiza:

Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.

Enfim, prospera o primeiro e é impróspero o segundo apelo: a sentença há de ser modificada no que se refere ao valor indenizatório e quanto ao termo inicial dos juros, os quais devem ser de 1% ao mês, com fulcro no art. 406 do Código Civil, combinado com o art.161, § 1.º, do CTN.

Quanto ao percentual, é de se suprir a omissão sentencial, seguindo o Norte que a Súmula 161 desta corte aponta, o qual há de servir também para se aclarar trecho no qual é dito que “Ante sucumbência da parte ré, fica esta responsável pelas custas e despesas processuais”.

O verbete sumular é este:

<sup>9</sup> <http://www4.tjrj.jus.br/correcaoMonetaria/faces/correcaoMonetaria.jsp;jsessionid=0afafa4430d89d132deac61b4361b0e9c761c8862a93.e34NbhiMaxeLaO0Lc34QbNePchz0>





Apelação Cível 0003142-11.2013.8.19.0209

FLS.12

Questões atinentes a juros legais, correção monetária, prestações vincendas e condenação nas despesas processuais constituem matérias apreciáveis de ofício pelo Tribunal.

Já a responsabilidade “pelas custas e despesas processuais” é, claro, a cominação de a demandada disso ressarcir a demandante.

Por fim, o princípio do isolamento dos atos processuais, expresso no art, 14 do novo CPC, impede sejam aplicados honorários recursais, como, de resto, recomendado pelo Enunciado Administrativo 7/16 do STJ.

### DISPOSITIVO

À conta de tais fundamentos, a Câmara: **(I)** conhece dos recursos: **(a)** nega provimento ao segundo; **(b)** dê provimento ao primeiro para, reformando a sentença, majorar a indenização de dano moral, fixando-a em R\$ 55.000,00 (cinquenta e cinco mil reais), com correção monetária deste esta data e juros moratórios contados da notificação extrajudicial que à ré dirigira a autora; **(II)** de ofício esclarece que: **(a)** os “juros legais” referidos no ato recorrido são de mora e da expressão de 1% (um por cento) ao mês; **(b)** a sentença condena a demandada a ressarcir as despesas processuais despendidas pela demandante; **(III)** mantém no mais o ato recorrido.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2016.

**Desembargador FERNANDO FOCH**  
**Relator**