



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo

Registro: 2023.0000618099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006414-22.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante -----, são apelados FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e GARENA AGENCIAMENTO DE NEGÓCIOS LTDA..

ACORDAM, em 29ª 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 Exmos. Desembargadores SILVIA ROCHA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 25 de julho de 2023.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

RELATOR

Assinatura Eletrônica

VOTO N° 23.621

APELAÇÃO N° 1006414-22.2022.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO (6ª VARA CÍVEL - F.R. JABAQUARA)

APELANTE: -----

**APELADOS: GARENA AGENCIAMENTO DE NEGÓCIOS LTDA. e
FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

JUÍZA DE PRIMEIRO GRAU: MICHELLE FABIOLA DITTERT PUPULIM

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - Jogo eletrônico "Free Fire" - Conta "suspensa permanentemente" - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta pelo usuário - Sentença improcedência - Apelo do autor - Legitimidade passiva do réu Facebook - Interrupção injustificada da conta - Invasão por terceiros - Danos morais não verificados - Indenização inexigível - Violação dos termos e condições de uso do aplicativo não demonstrada - Ônus das requeridas - Ordem de reativação das contas que se impõe - Ação procedente em parte - Apelação parcialmente provida

A sentença de fls. 608/612, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação.

Apela o autor (fls. 615/630) alegando que "a conta do Apelante no Facebook foi invadida por hacker; (ii) essa invasão hacker acarretou o banimento da conta do Apelante no Free Fire, já que o Apelante utiliza as credenciais do Facebook para acessar o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo

Free Fire (...) O invasor, inclusive, se utilizou das credenciais do Apelante para acessar sua conta de ID 170437960 no ambiente de jogo Free Fire, o que acarretou o banimento permanente da conta do Apelante do referido jogo”, o que enseja a responsabilização da administradora da rede social pela segurança da plataforma, sendo notório que a conta do jogo foi banida de forma injusta. Argumenta ter havido falha na prestação dos serviços.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 709/731 e 738/748).

É o relatório.

Alega o autor na petição inicial, em resumo, que “*mantém um perfil no Facebook vinculado ao seu e-mail lclima742@gmail.com para se comunicar com seus amigos e para validar o seu acesso ao ambiente de jogo Free Fire na conta ID 170437960 (...)Ao ambiente de jogo Free Fire, o Autor dedicava até 5 horas diárias há 4 anos e conquistou a patente de Mestre na sua melhor temporada, assumindo posição de destaque entre os 1% melhores jogadores e investindo dinheiro em compras na ordem de R\$926,81 no ambiente de jogo”*. No entanto, em 11 de fevereiro de 2022 recebeu mensagens eletrônicas do réu Facebook acerca de solicitações para alteração de senha, que acabou sendo redefinida por terceiro no mesmo dia. Na sequência, “*seguiu as instruções da Ré FACEBOOK para proteger sua conta. No entanto, para sua surpresa, às 20:17 horas do mesmo dia, o Autor recebeu outro e-mail da Ré FACEBOOK informando que o endereço de e-mail vinculado à rede social havia sido alterado para silvabak60@gmail.com (...)E, ao*

2

consultar os dados de seu perfil, o Autor percebeu que o hacker já estava sob o controle da sua conta na cidade de Goianira, estado de Goiás”.

Afirma que no dia 12 de fevereiro de 2022 conseguiu acessar sua conta do Facebook, mas o criminoso conseguiu hackear seu perfil na rede social e, conseqüentemente, acessar todos os outros ambientes virtuais a que seu perfil era vinculado. O invasor se utilizou inclusive de suas credenciais para acessar sua conta de ID 170437960 no ambiente de jogo Free Fire, o que acarretou o banimento permanente do jogo.

Sustenta também o autor que “*o banimento ocorreu em virtude de falha na segurança da própria plataforma administrada pelas Rés que, das duas uma: (a) ou o sistema automatizado de identificação de hack da Ré GARENA considerou erroneamente a invasão de terceiro à conta do Autor como a utilização de um software ilegal apto a gerar ao jogador vantagens no ambiente do jogo; (b) ou o próprio invasor utilizou algum programa em posse da conta do Autor. E, apesar de o Autor comunicar à Ré GARENA do ocorrido, está se manteve inerte”*, motivo pelo qual pretende a reativação de sua conta no jogo, bem como ser indenizado pelos danos morais que afirma ter sofrido.

A tutela de urgência foi indeferida (fl. 230), mas



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA
 São Paulo

com determinação para que a ré Garena apresentasse (i) a data da utilização do hack na conta ID 170437960 do autor e (ii) o IMEI do aparelho celular que estava usando o hack na conta do autor.

Preservado o entendimento da MM. Juíza de primeiro grau, a sentença comporta parcial reforma.

A pertinência subjetiva do réu Facebook deve ser reconhecida diante da atribuição a ele da responsabilidade solidária pela alegada falha na prestação do serviço, bem como pela indenização por dano moral cujo pagamento é pleiteado, afirmando a inicial que o aplicativo do jogo é também validado pelas credenciais (login e senha) do Facebook.

Somente por isso reputa-se caracterizada a legitimidade passiva do réu Facebook Serviços On Line, de modo que as alegações contra ele formuladas, caso não sejam verdadeiras ou não fiquem comprovadas, trarão como consequência a improcedência da ação, e não a extinção do processo sem resolução do mérito.

Como observado no julgamento da apelação nº 1096713-26.2014.8.26.0100, *“por ser parte da cadeia de fornecimento, inquestionavelmente tem legitimidade para responder à presente demanda, mormente se tratando de ação civil pública na qual reclama-se oferta de produto em desacordo com a legislação pátria, não havendo outros fornecedores do aplicativo sediados no Brasil, que se tenha notícia”* (TJSP, 9ª Câmara de Direito Privado, Relatora Desembargadora Angela Lopes,

3

10.3.2020).

Em relação ao pedido para que se restabeleça o acesso ao jogo e a antiga conta, a ação é procedente.

A interrupção do acesso à conta, ainda que a princípio motivada, impõe o reconhecimento da sua abusividade (Código de Defesa do Consumidor, artigo 51, inciso IV: *“São nulas de pleno direito entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”*) ao estabelecer que *“todas as compras são finais e não reembolsáveis. Você poderá cancelar quaisquer Serviços a qualquer momento, mas todos os pré-pagamentos e todas as Conchas compradas são rigorosamente não reembolsáveis”*.

A prova trazida ao processo autoriza concluir que a conta do autor foi invadida por terceiro e que no período de indisponibilidade do autor sobre ela ocorreram as supostas práticas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo

atos contrários aos termos da plataforma, que em tese fundamentariam a exclusão da conta.

A conduta dos réus ao desativar a conta do autor foi arbitrária e ilegítima, já que não houve comprovação clara de violação aos termos de uso.

Deve ser reconhecida, assim, a responsabilidade dos réus na disponibilização do acesso no ambiente do jogo Free Fire.

Nesse contexto, ainda que alegue a ausência de ingerência sobre o jogo, impõe-se a condenação solidária do réu Facebook (Código de Defesa do Consumidor, artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º) diante da falta de comprovação documental acerca da relação jurídica estabelecida com a ré Garena Agenciamento de Negócios Ltda., seja por meio da juntada de contrato, seja por meio da juntada de “termo de responsabilidade” ou documento assemelhado, demonstrando que não auferiu qualquer benefício econômico com a disponibilização do jogo mediante acesso usado em sua plataforma.

O ônus dessa prova cabia à própria demandada, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

A ausência de ilícito quanto à interrupção do acesso à conta ID 170437960 torna notória a retidão da sentença ao negar acolhimento ao pedido de indenização por danos morais, sendo certo que o bloqueio do acesso ao sistema do jogo não passa de incômodo incompatível com a caracterização do abalo moral.

4

A par das distorções que se apresentam nos inúmeros pedidos de indenizações envolvendo o dano moral, merece destaque lição de Antônio Jeová dos Santos no sentido de que “*o mero incômodo, o desconforto e o enfado decorrentes de alguma circunstância, que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações*”.

Com base nessas premissas, o autor não se desincumbiu do ônus de comprovar o dano moral, motivo pelo qual fica mantido, nessa parte, o decreto de improcedência da ação.

Em conclusão, sem provas das supostas violações, a desativação do Facebook se deu de forma arbitrária e indevida, resultando inclusive em impedimento de acesso ao jogo disponibilizado pela Garena.

Caracterizada a falha na prestação dos serviços, é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
São Paulo

caso de impor a obrigação de fazer às apeladas para que sejam compelidas a reativar a conta do jogo eletrônico Free Fire (considerando a informação na petição inicial de que a conta do Facebook foi recuperada) no prazo de quarenta e oito horas, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$ 5.000,00.

Sucumbentes autor e rés, e sendo vedada a compensação de honorários advocatícios (Código de Processo Civil, artigo 85, § 14), fica o autor condenado ao pagamento de 10% (dez por cento) sobre o valor do pedido não acolhido (danos morais), respondendo as rés pelo pagamento de 15% do valor total da causa, observada a gratuidade judicial a que faz jus o autor.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se dar parcial provimento à apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator