



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000329399

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021061-47.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante ANA JULIA JESUS QUEIROS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1021061-47.2024.8.26.0554.

Apelante: Ana Júlia Jesus Queiros.

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Ação: Obrigação de Fazer c/c Indenização.

Origem: 9ª Vara Cível de Santo André.

Juiz de 1ª instância: Dr. Sidnei Vieira da Silva.

Voto nº 14.781.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Rede social. Instagram. Conta bloqueada/desativada. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Decorrência imediata da quebra da justa expectativa da consumidora de não ver bloqueado, unilateral e injustificadamente, perfil que utiliza para auferir renda. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, mesmo jurídica, que padece para superar ou anular o abuso. Prevalência do risco proveito. Indenização majorada para R\$ 7.000,00, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara. Razoabilidade para o caso concreto. Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 153/160, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para: a) determinar a reativação da conta da autora junto ao Instagram; b) condenar o réu ao pagamento de R\$ 2.000,00 a título de danos morais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) a reparação extrapatrimonial merece ser majorada para R\$ 10.000,00; b) utiliza a plataforma profissionalmente, perdendo parcerias comerciais; c) os honorários advocatícios também comportam aumento (fls. 163/182).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (item II – fls. 87), vieram aos autos contrarrazões (fls. 186/198).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, a impor sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora.¹

Fixadas tais premissas, em parte, vinga o apelo.

Com efeito, à luz do adágio *tantum devolutum quantum appellatum*, avulta solarmente claro que o interesse da autora, aqui, restringe-se ao aumento da indenização extrapatrimonial e dos honorários advocatícios, agora incontroversa tanto a responsabilidade do Facebook pela suspensão imotivada do perfil, quanto a ocorrência de dano moral, à míngua de contraste recursal específico da defesa.

Ao rigor desse raciocínio, verificada a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável (**injustificável desativação imotivada de conta de rede social**)², caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera dos direitos básicos da consumidora empresa, a quem o Estado deve defender³, reprimindo todos os abusos praticados no mercado.⁴

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² CC, art. 187.

³ CF, art. 5º, XXXII.

⁴ CDC, art. 4º, II e VI.

do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade⁵ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.⁶

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁷, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do

⁵ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

⁶ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

⁷ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

*serviço colocado no mercado.*⁸

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais (**aqui presentes**)⁹. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁰ – da quebra da confiança e da **justa expectativa da consumidora de não ver inviabilizado o acesso à sua conta conta/perfil de rede social**¹¹, sendo obrigada a percorrer cansativa trilha apta a tentar minimizar essa situação e a vencer a injustificada demora na solução de problema que não deu causa.¹²

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹³, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁴

No que tange à liquidação, considerando a notória¹⁵ excelente saúde financeira do réu, a não se perder de vista a dimensão temporal do problema, afigura-se razoável elevar a indenização extrapatrimonial para R\$ 7.000,00, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara e as especificidades do caso; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (item 5 – fls. 25) apresenta caráter apenas estimatório.¹⁶

Soma que cumpre a função punitiva

⁸ Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

⁹ STJ, REsp. 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁰ STJ, REsp. 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹¹ STJ, Súm. 227.

¹² CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹³ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹⁴ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

¹⁵ CPC, art. 374, I.

¹⁶ STJ, Súm. 326.

(intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo¹⁷, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.¹⁸

A correção monetária incide mesmo do arbitramento inicial (08.11.2024 – fls. 160)¹⁹, visto que nesta instância tão-só se adequou a expressão numérica do decreto condenatório; enquanto os juros de mora, legais²⁰, tratando-se de responsabilidade contratual originária²¹, fluem – *ex vi legis* – da citação (26.08.2024 – fls. 122).

Considerando as teses deduzidas e o espectro entre o que se queria e o que se obteve (causalidade), já equilibrada²² a sucumbência mínima da autora, por inteiro²³, arca o réu com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00²⁴, também com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado²⁵, ou em 20% da condenação líquida, **o que for maior**.

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso para MAJORAR a reparação extrapatrimonial ao patamar de R\$ 7.000,00, corrigidos de 08.11.2024 e com juros de mora legais de 26.08.2024.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual²⁶, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

¹⁷ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

¹⁸ STJ, REsp. 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

¹⁹ STJ, Súm. 362.

²⁰ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²¹ CC, art. 405.

²² STJ, Súm. 306.

²³ CPC, art. 86, par. ún.

²⁴ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

²⁵ CPC, art. 85, § 16.

²⁶ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.