



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000342600

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1137477-05.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., são apelados GESTEIRA PAIVA COMÉRCIO DE CALÇADOS LTDA e SORAYA LAVIGNE GESTEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.016

APELAÇÃO Nº: 1137477-05.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 35ª VARA CÍVEL

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. GUSTAVO HENRIQUE BRETAS MARZAGÃO

APELANTES: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: GESTEIRA PAIVA COMÉRCIO DE CALÇADOS E SORAYA LAVIGNE GESTEIRA

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPARAÇÃO DE DANOS E TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos e tutela antecipada de urgência ajuizada contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. A autora teve sua conta no Instagram, sem qualquer justificativa prévia, retirada ou desabilitada, impossível de ser localizada na conta Instagram, inviabilizando o acesso. A sentença de primeiro grau deferiu a tutela antecipada e condenou a ré a indenizar a autora em R\$ 10.000,00 por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da ré pelo retirada/desabilitação e (ii) avaliar se configurado o dano moral e quanto a adequação do valor condenatório fixado a tal título.

III. Razões de Decidir

3. Incidência da mitigação do critério finalista. Incidência da legislação protetiva do consumidor à pessoa jurídica. A responsabilidade da ré é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na prestação de serviços que resultou na má prestação de serviços.

4. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral (Súmula n.º 227 do E. STJ).

5. O valor dos danos morais fixados em R\$ 10.000,00, que se afigura condizente, em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

IV. Dispositivo e Tese

6. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados em grau recursal (art. 85, § 11 do CPC).

7. Apelação não provida.

A r. sentença de fls. 213/221, cujo relatório se adota, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos e tutela antecipada de urgência, ajuizada por *Gesteira Paiva Comércio de Calçados Ltda.* e *Soraya Lavigne*

Gesteira contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. – confirmando a tutela antecipada – julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na exordial para condenar a ré a (i) reativar a conta da autora (@arezzoconquista) no Instagram, para o completo, irrestrito e definitivo acesso pela autora e demais usuários da rede social; e (ii) pagar à autora a quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, com correção monetária pela Tabela do TJSP desde a publicação da sentença e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, mais consectários legais nos termos especificados.

Inconformado, **apela o réu Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.** (fls. 213/221). Apresenta resumo da lide. Reprisa ao menos parte dos argumentos da contestação então apresentada por referido. Diz ter cumprido a obrigação de fazer. Trata das contas da autora de URL <https://www.instagram.com/arezzoconquista/> na plataforma do Instagram encontra-se ativa e com atividades recentes no serviço Instagram. Afirma a legítima suspensão temporária da conta de URL mencionada na plataforma do Instagram e alega devida aplicação das políticas do serviço Instagram. Aduz o descabimento da indenização e, caso assim não se entenda, requer a redução do valor da indenização por danos morais. Menciona a impossibilidade de fixação de honorários e custas processuais, bem como impossibilidade de sucumbência ao Facebook Brasil, sob o argumento de não ter dado causa à ação. Pede a improcedência dos pedidos formulados na exordial. Postula o provimento do apelo, bem como a reforma da sentença, nos termos que aduz.

Foram apresentadas contrarrazões pela autora *Gesteira Paiva Comércio de Calçados Ltda.* (fls. 227/233). Pede o não provimento do apelo.

É o relatório.

Tal como relatado acima, trata-se de **ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos e tutela antecipada de urgência**, ajuizada por *Gesteira Paiva Comércio de Calçados Ltda.* e *Soraya Lavigne Gesteira* contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.*, em linhas gerais, sob a alegação de a conta do perfil de referida na rede social Instagram, ou seja, <https://www.instagram.com/arezzoconquista/> a qual voltada para divulgação do trabalho desenvolvido por referida, a qual franqueada da marca Arezzo, especializada em calçados e acessórios femininos, bem como comunicação com seus seguidores, amigos e clientes, foi sem qualquer justificativa prévia, retirada o domínio da autora sobre o nome “arezzoconquista”, enfim, foi desabilitada, impossível de ser localizada na conta Instagram, não sendo mais possível acessar referida, assim permanecendo.

A **tutela provisória de urgência foi concedida liminarmente** (fls. 152), para o fim de determinar ao réu que, no prazo de 05 (cinco) dias, reative a conta “<https://www.instagram.com/arezzoconquista/>” na plataforma Instagram.

Decisão esta contra a qual não houve interposição de agravo de instrumento, nos termos do artigo 1.015, I, do CPC.

Formada a relação processual, apresentada contestação (fls. 158/171) e resposta/réplica (fls. 194/199), sobreveio a sentença de parcial procedência (fls. 200/206), contra a qual interposta a apelação pela ré (fls. 213/221).

Pois bem.

É de conhecimento corrente e aplicável dia a dia nos diversos Estados da Federação, que no grande grupo econômico compreendido pela **Meta** estão englobados o **Facebook**, **Messenger**, **Instagram**, **WhatsApp** e **Meta Horizon**.

Aliás, referida composição, de certo modo, está acenado na página de acesso público da Meta, sob acesso

<https://about.meta.com/br/technologies/> e em referida página da web, no link “nossas tecnologias”, situação que se mantém ainda que diante de eventual alteração na composição.

Esclarecido isso, **o apelo – não – encontra guarida.**

Com efeito, incide ao caso a legislação protetiva do consumidor – pela incidência da mitigação da teoria finalista (a respeito: AgRg no AREsp nº 646.466/ES, Rel. Min. Moura Ribeiro, Terceira Turma; J. 07.06.2016) – na medida em que figura, de um lado, a empresa ré como prestadora de serviços ou fornecedora de produtos, e de outro a autora como destinatária de referidos, resultando o **“reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”**, nos termos do artigo 4º da legislação especial em comento (Lei n.º 8.078/90) e tratar-se a matéria de **ordem pública e interesse social** (art. 1º de referida lei especial).

Sem olvidar referida premissa, não se ignora que não há lugar para revolver o fato de que houve falha nos serviços prestados ou produtos fornecidos pela ré à parte autora, em decorrência

Isso porque, tanto à ocasião da contestação quanto no apelo, a ré reconhece que, sem qualquer justificativa prévia, houve a retirada do domínio da autora sobre o nome “arezzoconquista”, enfim, foi desabilitada, com impossibilidade de ser localizada na conta Instagram, inviabilizando o acesso de referida.

Aliás, tanto assim que na constestação alegou fato novo e perda “superveniente” do objeto, afirmando atualmente estar ativa a conta, ou seja, quando menos o fato ocorreu, ainda que por determinado tempo.

Não negou peremptoriamente, ademais, a utilização da plataforma para a divulgação dos produtos e da marca pela autora.

Nada há nos autos que demonstre de forma clara, robusta e convincente que a ré de alguma forma tenha contribuído à falha. Nada há nos autos que demonstre minimamente tal situação.

Extraí-se a possibilidade técnica de reativação das contas mencionadas na plataforma até pela afirmação da ré quanto o cumprimento da tutela de urgência.

Não se tem por presente qualquer outra excludente de responsabilidade da empresa ré, que, como se sabe, no caso vertente, é objetiva, cujo nexo de causalidade está configurado.

Neste específico ponto, sequer há falar em excludente de responsabilidade por culpa de terceiro, pois, ainda que se considere tal atuação, recai sobre a apelante a obrigação de atos mecanismos eficientes de segurança para que situações como a tratada nos autos não venham a acontecer.

A facilidade e rapidez adotada pela apelante quando da abertura de conta ou acesso à plataforma não se viu à solução do problema, a qual somente passou a ocorrer diante da judicialização a respeito.

Frise-se, é evidente a existência de falha na prestação dos serviços pela apelante, bem como a ocorrência do resultado lesivo experimentado pela apelada que, somado à inexistência de prova que possa infirmar os fatos alegados na exordial, implica no dever de indenizar.

Houve a necessidade, inclusive, de no início do processo, ou seja, liminarmente, da concessão da tutela de urgência, diante da evidência da probabilidade do direito e do perigo ou risco ao resultado do processo que já se apresentava, o que, como dito, resultou confirmado ao final, com a sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, o **dano moral** encontra-se configurado, pois não se trata de situação vivenciada no dia a dia empresarial, não se afigura como fato irrelevante.

Houve obstáculos à divulgação dos produtos comercializados pela ré, expondo negativamente a pessoa jurídica frente aos consumidores de referida.

De plena incidência ao caso o entendimento consagrado na **Súmula n.º 227 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça**, no sentido de que ***“a pessoa jurídica pode sofrer dano moral”***.

O valor condenatório a tal título, fixado na sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), no caso, afigura-se condizente, em conformidade com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sem causar enriquecimento indevido.

Diante disso tudo, a partir da análise contextualizada do conteúdo dos autos, resulta hígida a sentença.

Dessa forma, a sentença deve ser mantida, nos termos em que proferida, mais pelo aqui expendido.

Ante ao exposto e por meu voto, **nego provimento à apelação**.

JOÃO ANTUNES
Relator