



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000345273

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1144635-48.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado MASCARO NASCIMENTO ADVOGADOS.

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 57010

APEL.Nº: 1144635-48.2023.8.26.0100

COMARCA: São Paulo

APTE. : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

APDA. : Mascaro Nascimento Advogados

SENTENÇA DO JUIZ: Fernando Antonio Tasso

[P]

PROCESSUAL CIVIL – Cerceamento de defesa – Matéria alegada confunde-se com o mérito - Preliminar rejeitada.

RESPONSABILIDADE CIVIL – Conta de rede social desabilitada – Desnecessidade de indicação de URL do perfil pelo consumidor – Hipótese, todavia, que a petição inicial não trouxe informações concretas sobre a conta supostamente desabilitada – Não há documentos que tragam informações que pudessem auxiliar a localização da conta - Autora não provou os fatos constitutivos do seu alegado direito – Inteligência do art. 373, I, do CPC – Conquanto regida pelo CDC a relação jurídica entre os litigantes, a previsão do seu art. 6º, VIII (inversão do ônus da prova) não acarreta presunção absoluta de veracidade das alegações da autora – Conjunto probatório não revela a ocorrência de falha da ré na prestação do seu serviço - Ação indenizatória improcedente – Sentença reformada - Inversão dos encargos sucumbenciais.

Recurso provido.

1. Recurso de apelação interposto contra a sentença que julgou procedente esta ação nos seguintes termos (cf. fls. 165-168):

“Diante do exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE a demanda, confirmando a tutela antecipada concedida (fls. 43/44), condenando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

requerida na obrigação de fazer, consistente na recuperação dos dados da parte autora. Ademais, condeno a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais), corrigido monetariamente pelo índice da Tabela Prática do TJSP desde a data de publicação da presente sentença e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até a data do efetivo pagamento.

Em razão da sucumbência, considerando-se o enunciado da Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça ('na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca'), condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.”.

Sustenta a ré apelante a ocorrência de o cerceamento de defesa, pois a autora não indicou a URL de seu perfil/Página no serviço, ou qualquer outro documento que permitisse a localização da página, o que torna inviável o cumprimento da decisão liminar, nos termos dos arts. 499 e 537, §1º, do CPC; pede que o cumprimento da liminar seja condicionado à indicação de um e-mail seguro. Afirma ainda a recorrente que a autora aderiu livremente aos termos do contrato e que não se pode compelir as partes a permanecerem vinculadas, caso uma delas não tenha mais interesse na relação contratual; faz alusão aos arts. 1º, IV e 170 da CF e art. 2º, V, da Lei 12.965/2014, pugna pelo afastamento da indenização por dano moral e, subsidiariamente, pela redução do seu valor.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. A preliminar de cerceamento de defesa será



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

analisada com o mérito, pois diz respeito, diretamente, à responsabilidade civil da ré.

2.2. Consigna a petição inicial:

“A Requerente é um escritório de advocacia, que preza pela transparência e preservação dos limites éticos profissionais tendo sua captação de cliente através do marketing de conteúdo em suas redes sociais.

Até setembro do ano de 2022 a Autora havia reunido o número de 6 (seis) mil inscritos na sua página no Facebook de título MASCARO NASCIMENTO ADVOGADOS, ligados à rede social acionada, inclusive com investimento alto em marketing e tráfego pago.

Após desligar-se da agência de marketing que administrava a página, a Autora passou a ter várias dificuldades em estabelecer a continuidade de suas publicações, porque não conseguia acessar de modo algum.

Por último, a Autora tentou resgatar sua senha diversas vezes e teve a informação que a sua conta estaria desativada, por isso até deixa de juntar imagem da conta, tendo em vista que a Autora jamais imaginou que chegaria ao litígio com a Acionada. (...).”

Afirmou ainda a autora que fez diversos contatos com a ré para obter o restabelecimento de sua página no “Facebook”, mas não logrou êxito e esse bloqueio por meses prejudicou a imagem do escritório, causando-lhe dano moral (cf. fls. 01-18).

A ré afirmou que não tem responsabilidade pelo ocorrido, pois a autora não forneceu informações essenciais para localização da página/perfil supostamente desativado; disse que não encontrou conta vinculada ao e-mail “marketing@mascaro.com.br” e que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tutela concedida pelo juízo “a quo” é inviável sem tais informações; além disso, ela alega que não incide a inversão do ônus da prova e que não falhou na prestação de serviços, tampouco se configurou ato ilícito indenizável (cf. fls. 74-108).

Apresentada réplica a fls. 129-137, sobreveio a sentença de procedência a fls. 165-168.

Pois bem.

Não se desconhece a jurisprudência deste TJSP sobre a desnecessidade de indicação da URL do perfil/página pelo consumidor nos casos em que se pretende o restabelecimento de conta desativada.

No entanto, em tais situações, o consumidor deve trazer um mínimo de informações alusivas à existência de sua conta, o que não ocorreu no caso dos autos.

Os documentos que instruíram a petição inicial são genéricos. Os recortes das telas indicam que a senha havia sido modificada há 9 meses (cf. fl. 32 e fl. 41) e aquele informativo de conta desabilitada (cf. fl. 35) não está datado, não havendo, com ausência de dúvida, prova de que se referem à página/perfil da autora.

Os e-mails trocados entre a autora e a antiga agência de marketing que cuidava de sua página no “Facebook” trazem informações duvidosas quanto ao endereço eletrônico que supostamente a conta que se pretende restabelecer estaria vinculada (cf. fl. 34):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“(...) Sim, é bem complicado, por isso precisaríamos voltar para o email original, utilizado para abrir a conta no FB por vocês, antes da nossa entrada, que **acredito ser o email marketing@mascaro.com.br. (...)**” (sic, com destaque em negrito.)*

Também não é claro o número de seguidores da página da autora, pois ora informa ser 6 mil inscritos (cf. fl. 02), ora 8 mil (cf. fl. 36), ou 1,6 mil (cf. fl. 35).

Ademais, se a autora afirma que a sua página no “Facebook” existia desde 2020 e era usada para captação de clientela, não é crível que ela não possa trazer uma prova concreta de sua existência, por exemplo, uma fotografia de seu perfil, ou a notícia de que algum cliente tenha reclamado da desativação do perfil.

Conquanto regida pelo CDC a relação jurídica entre os litigantes, a previsão do seu art. 6º, VIII (inversão do ônus da prova) não acarreta presunção absoluta de veracidade das alegações da autora.

Os documentos que acompanham a petição inicial são genéricos, unilaterais e imprecisos quanto às informações sobre a existência do perfil/página do “Facebook”.

Conclui-se, portanto, pela inocorrência de falha da ré na prestação de seu serviço, não tendo a apelada provado os fatos constitutivos do direito alegado, nos termos do art. 373, I, do CPC.

Neste cenário, a sentença é reformada.

Julga-se, pois, improcedente esta ação e invertem-se os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

encargos sucumbenciais nela definidos.

3. Posto isso, o meu voto dá provimento ao recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Relator