



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000373202

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088743-23.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MÁRCIA CRISTINE ASSMANN DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

MARCOS GOZZO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1088743-23.2024.8.26.0100

Apelante: Márcia Cristine Assmann da Silva

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Autos em primeiro grau nº: 1088743-23.2024.8.26.0100

Juíza Prolocutora da Sentença: Dra. Renata Martins de Carvalho

17ª Vara do Foro Central Cível – Comarca da Capital

VOTO Nº 22901

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que divulga seus serviços como criadora de conteúdos digitais em rede social gerida pela ré. Bloqueio de contas nos aplicativos “Instagram” e “Facebook”. Não comprovada qualquer violação de cláusula contratual. DANOS MORAIS. Ocorrência. Fixação do valor da indenização que deve cumprir o critério punitivo-pedagógico e o compensatório. Quantum indenizatório que deve ser fixado em R\$ 3.000,00, valor proporcional e adequado às circunstâncias do caso concreto. Sentença reformada.

Recurso provido.

1. Na sentença da lavra da MM. Juíza de Direito Renata Martins de Carvalho, os pedidos iniciais foram julgados improcedentes, condenando a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios arbitrados em R\$1.500,00 (dois mil reais).

Sucumbente na demanda, a requerente apelou afirmando ser cabível a reforma *in totum* da decisão primeva (fls. 181/189).

Contrarrazões a fls. 194/228.

É o relatório em acréscimo daquele constante da r. sentença profligada.

2. Recebo o recurso nos efeitos devolutivo e suspensivo.

Passo ao voto.

Narra a autora que suas contas no Instagram e Facebook, respectivamente, com usuários "@marcia.Assmann", "@senhor_senhora_fitness", "@malucos_por_promo", "Marcia Assmann", "Marcia Cristine", "Marcia Sliva" e "Marcia Cristine Assmann", foram bloqueadas pelo réu no dia 26.04.2024, sem justificativa. Após ser surpreendida pela suspensão de sua conta de forma unilateral e sem prévia justificativa, a autora tentou administrativamente recuperar o acesso à conta, porém sem sucesso.

Infrutíferas as tentativas de solução da controvérsia na seara administrativa, houve por bem ajuizar a competente ação como forma de pleitear os direitos que entende terem sido violados.

Após regular marcha processual, sobreveio sentença de improcedência do pleito exordial, segundo descrito alhures.

Pois bem.

A princípio, de fato, não há nos autos qualquer prova de que a autora tenha desrespeitado o regulamento da empresa ré ou procedido de maneira insegura quanto a seus dados de acesso.

No entanto, o que se denota pela descrição dos fatos e provas juntadas pela autora às fls. 30/41, o bloqueio de suas contas foi realmente realizado, sendo que a alegação do réu de que as contas se encontravam ativas no momento da apresentação de contestação não é suficiente para afastar os danos sofridos pela autora.

Inclusive, em manifestação de fls. 157, a autora sustenta que duas de suas contas foram reativas somente em 17/07/2024, data posterior à citação do réu na presente ação.

Assim, uma vez que resta evidente o fato de a parte apelada ter deixado de restabelecer o acesso do usuário de todas as contas de titularidade da apelante, é o caso de condenação da ré na obrigação de fazer consubstanciada na reativação de todas as contas indicadas pela autora.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – Bloqueio de contas de WhatsApp pertencente a clube de tiro regularmente licenciado – Justificativas genéricas – Ilegitimidade ativa do Facebook - Descabimento – Ação procedente – Recurso desprovido, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1090387-69.2022.8.26.0100; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023)

Apelação Cível – Prestação de Serviços – Administração de Redes Sociais - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Bloqueio injustificado da conta do autor no Instagram, Facebook e Whatsapp - Sentença de procedência - Irresignação do réu – Preliminares de ilegitimidade passiva e perda superveniente de interesse processual afastadas - Relação de consumo - Falha na prestação dos serviços demonstrada - Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços - Danos morais caracterizados que devem ser minorados - Valor fixado em R\$ 5.000,00 que se demonstra quantia suficiente para tornar indene o ofendido, inibindo a repetição da conduta negligente por parte do réu – Valor indenizatório, ademais, que está de acordo com o padrão adotado por esta C. Câmara, em casos análogos - Conversão em perdas e danos da obrigação de fazer configurada – Incidência do § 1º do artigo 84 do CDC - Sentença parcialmente reformada – Recurso do réu provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1028778-57.2022.8.26.0562; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2023; Data de Registro: 27/10/2023)

Quanto aos danos extrapatrimoniais, ante a observância dos usos a que se destinam a rede social da autora, que a utilizava como fonte de trabalho, bem como os esforços dispendidos por esta na tentativa de recuperar seu acesso, estes restam configurados.

Sendo assim, não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se

impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a lhe atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO – RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando mi-nimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Re-curso especial conhecido em parte e, nessa parte, provi-do”.(STJ – REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma – Relatora Min. ELIANA CALMON, j. em 07/12/2004, – DJe de 13/06/2005)

Sendo assim, ante as circunstâncias do caso, o *quantum* indenizatório deve ser fixado em R\$ 3.000,00.

Destarte, não se desincumbindo a requerida do ônus que lhe cabia, de rigor a reforma da sentença para julgar o pedido procedente, com fulcro no artigo 487, inciso I, do CPC, invertendo-se os ônus sucumbenciais, pelo que deverá a ré arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, aqui em 15% do valor da causa.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para condenar a empresa requerida a restituir todas as contas indicadas pela autora e ao pagamento de indenização por danos morais, em R\$ 3.000,00.

MARCOS GOZZO
Relator