



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386726

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085294-57.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado DYEGO VASCONCELOS PEIXOTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1085294-57.2024

Comarca: Foro Central Cível (37ª Vara Cível)

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Dyego Vasconcelos Peixoto

Juiz: Adriana Cardoso dos Reis

Voto nº 23.660

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Autor que teve sua conta em rede social desativada injustificadamente pela ré - Sentença que determinou a restituição da conta e fixou indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 - Insurgência da ré - Relação de consumo - Falha no serviço prestado verificada - Cancelamento imotivado da rede - Dano moral configurado - Indenização reduzida para R\$ 5.000,00 - Recurso parcialmente provido

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 106/109, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados pelo autor condenando a requerida a reestabelecer o acesso do autor à conta e a pagar indenização na monta de R\$ 10.000,00. Sucumbente, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas do processo, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

O autor ajuizou a demanda aduzindo que é usuário da rede social Instagram sob o usuário “@peixotodyego” onde compartilha sua rotina diária, interage com amigos e familiares e divulga sua loja de roupas. Possui vários vídeos e fotos publicados, incluindo memórias de sua avó, já falecida. Em março de 2024 não mais conseguiu acessar sua conta, tendo a requerida apresentado justificativa genérica de fraude. A ré não disponibiliza suporte humano para tais questões. Sua imagem passou a ser utilizada para a aplicação de golpes. Requer o reestabelecimento da conta e indenização por danos morais.

Irresignada com a sentença de procedência, a ré apelou (fls. 112/129), aduzindo que a responsabilidade pela guarda da senha e dos códigos de verificação é do usuário. A apelante disponibiliza sistema de autenticação de dois fatores para garantir a segurança da conta do usuário. Inexiste ato ilícito perpetrado pela apelante que justifique a condenação por danos morais, mas culpa exclusiva de terceiro. O Facebook Brasil não deu causa a ação, motivo pelo qual não deve ser reconhecida sua sucumbência.

O recurso foi processado, tendo os apelados juntado contrarrazões (Fls. 135/144).

É o relatório.

Insurge-se a requerida tão somente em relação aos capítulos da sentença que a condenaram ao pagamento de indenização por danos morais e despesas sucumbenciais.

Inicialmente, cabe ressaltar que há no caso em tela relação de consumo, porquanto a requerida atua como fornecedora de serviços, ao manter serviço de rede social online, e a autora como consumidora final.

O art. 14 do CDC estabelece a responsabilidade objetiva do prestador de serviços pelos prejuízos que eventuais defeitos no serviço ocasionem aos consumidores e terceiros, salvo se, conforme inteligência do §3º, demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso em tela, a apelante se limitou a ressaltar os métodos de recuperação de senha e acesso, porém resta incontroverso que houve falha nos sistemas e não houve resposta adequada a situação do apelado, que precisou se valer do judiciário para recobrar o acesso a sua conta. Assim sendo, resta inequívoca a falha na prestação de serviço.

Quanto aos danos morais, tem-se que o requerido foi impedido de utilizar as suas redes por evidente falha no serviço prestado, devendo ser reconhecida a responsabilidade civil da requerida é objetiva pelos danos causados por fato do serviço, conforme art. 14 do CDC, todavia a indenização deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, por ser valor toma do como referência pela jurisprudência deste tribunal.

Em casos análogos, já decidiu este tribunal:

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Rede social. Instagram. Conta bloqueada/desativada ao argumento de violação dos termos de uso da plataforma. Inexistência de aviso prévio, motivação ou oportunidade de defesa administrativa. Violação às garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Precedentes do STJ e desta Corte. Abuso irretorquível. 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, seu perfil profissional na rede. 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 de R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara e das especificidades do caso concreto. Precedentes. Causalidade determinante da sucumbência. Recurso da autora provido em parte, desprovido o do réu. (TJSP; Apelação Cível 1127358-82.2024.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

APELAÇÃO - Bloqueio de conta na rede social "Instagram" - Obrigação de fazer c/c danos morais - Sentença de procedência, com indenização pelo dano moral fixada em R\$10.000,00 - Irresignação do réu - Violação aos termos de uso e às diretrizes da comunidade alegada de forma genérica, sem quaisquer provas a consubstanciar a tese ventilada - Conta que não poderia ter sido desativada, sobretudo sem aviso prévio e sem chance de defesa, ante a ausência de provas da efetiva violação aos termos contratados - Reativação que se impõe - Danos morais configurados - Indenização que merece ser reduzida a R\$5.000,00, quantia que melhor atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade e que, ademais, está em harmonia com precedentes desta C. Câmara para casos semelhantes - RECURSO PROVIDO EM PARTE, sem alteração na sucumbência, em respeito à súmula 326, do STJ. (TJSP; Apelação Cível 1112775-92.2024.8.26.0100; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro:

31/03/2025)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIL MANTIDO PELA AUTORA JUNTO À REDE SOCIAL 'INSTAGRAM' UTILIZADO PARA ATIVIDADE ECONÔMICA - EXCLUSÃO IMOTIVADA DA CONTA - NÃO CABIMENTO - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO PELA RÉ DE VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO - DETERMINAÇÃO DE REATIVAÇÃO DA CONTA - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$5.000,00 - PERTINÊNCIA - REDUÇÃO DESCABIDA - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. I - Considerando que a conta da parte autora na rede social 'Instagram' foi desativada imotivadamente pela ré, acertada a determinação judicial de reativação do perfil; II - A desativação repentina e imotivada do perfil da autora na rede social "Instagram", utilizado para atividades comerciais, com mais de 25.000 seguidores, acarreta danos morais indenizáveis. A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$5.000,00 serve à compensação pelo dano e não comporta redução.(TJSP; Apelação Cível 1088818-62.2024.8.26.0100; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025).

A despeito do parcial acolhimento do recurso, arcará a ré integralmente com a verba de sucumbência, nos termos da súmula 326 do C. STJ.

Isto posto, **DA-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré, nos termos da fundamentação acima.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator