



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388975

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1191900-12.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAYANE JESUS FREITAS, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1191900-12.2024.8.26.0100

Apelante: Rayane Jesus Freitas

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca de São Paulo - 14ª Vara Cível do João Mendes

Juiz: Dr. Christopher Alexander Roisin

Voto nº 39326

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora.

Conta/perfil da autora no Instagram desativada pelo réu sob alegação de que estaria vinculada à conta de terceiro que teria violado os termos da plataforma. Ré que não comprovou a violação, pelo usuário, dos termos de uso e diretrizes da empresa e não observou o contraditório e a ampla defesa para a desativação. Falha na prestação dos serviços da ré. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC.

Danos morais evidenciados. Indenização majorada para R\$ 10.000,00.

Apelação provida.

A r. sentença proferida à f. 108/120 destes autos de ação de obrigação de fazer e indenizatória por danos morais, movida por **RAYANE JESUS FREITAS** em relação a **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu na obrigação de restabelecer o acesso da autora à sua conta.

Considerando a sucumbência recíproca, condenou ambas as partes: (i) a dividirem as custas e despesas processuais em partes iguais e (ii) no pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, vedada a compensação.

Apelou a autora (f. 123/130) alegando, em suma, que deve ser indenizada pelos danos morais sofridos no valor de R\$ 10.000,00.

A apelação, preparada (f. 131/132), foi contra-arrazoada (f. 142/151).

É o relatório.

A sentença foi disponibilizada no DJE em 21.01.2025, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (f. 122); a apelação, protocolada em 12.02.2025, é tempestiva.

Em 03.12.2024, a autora ajuizou a presente ação afirmando que: (a) possuía uma conta no *Instagram* para fins profissionais para divulgação de seu trabalho como maquiadora; (b) em 01.12.2024, seu perfil foi bloqueado sob a justificativa de que sua conta estaria vinculada à conta de Instagram de terceiro, que teria desrespeitado as regras da plataforma; (c) não tem qualquer relação com aquela conta; (d) a vinculação ao usuário desconhecido “@jamesjones1500692” gerou um problema insanável na esfera administrativa, pois, para recorrer junto à plataforma sobre o bloqueio e a vinculação indevida, é preciso ter acesso ao perfil @jamesjones1500692, que desconhece; (d) tentou recuperar sua conta de todas as formas disponibilizadas pelo réu e inclusive fez reclamação no Reclame Aqui, mas sem sucesso; (e) houve falha na prestação dos serviços; (f) sofreu danos morais indenizáveis.

Pediu: (a) liminar para que seja determinada a recuperação do seu perfil, sob pena de multa diária e, no mérito, (b) a confirmação dessa decisão e indenização por danos morais de R\$

10.000,00. Juntou documentos de f. 23/26.

A tutela foi deferida.

Contestação às f. 72/85.

Sobreveio a sentença.

O inconformismo merece acolhimento.

O fornecedor dos serviços responde, objetivamente, pelos danos causados a seus usuários e a terceiros em razão de defeitos em seus serviços, nos termos do art. 14 do CDC.

Saliente-se que nos termos do art. 14 do CDC “o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor”.

Na hipótese, a autora alegou falha de prestação do serviço oferecido pelo réu, pois teve sua conta desativada sem direito a prévio contraditório, não conseguindo a reaver.

A autora afirmou que sua conta teria sido bloqueada em razão de estar vinculada à conta de Instagram de terceiro, que teria desrespeitado as regras da plataforma, conforme documento de f. 24, o que não foi impugnado especificamente em contestação pelo réu.

Ele apresentou contestação genérica, sem mencionar as razões pelas quais a conta da autora foi desativada e sem contestar o fato de que a desativação da conta ocorreu sem prévia comunicação ou direito à defesa do usuário.

Dispõe o art. 20 do Marco Civil da internet (Lei nº 12.965, de 23.04.2014), que:

Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet

que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

O réu desativou a conta da autora sem prévio comunicado ou direito ao contraditório e à ampla defesa, não tendo sido comprovada qualquer violação aos termos de uso e diretrizes da empresa, ônus que era do réu, nos termos do art. 373, II, CPC, concluindo-se pela clara falha na prestação dos seus serviços.

Assim, cabia ao réu provar a culpa exclusiva da autora, que não produziu.

Ademais, o réu, notificado pela autora para reativação de sua conta, deveria ter promovido, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário.

O réu deve responder pelos prejuízos sofridos pela autora em razão da deficiência de seus serviços.

Nesse sentido, mencionam-se precedentes deste Eg. Tribunal de Justiça:

Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer. Autora que teve seu perfil em rede social administrada pela ré suspenso para averiguações. Inocorrência de qualquer violação aos termos e diretrizes da plataforma em questão. Abusiva indisponibilidade de quase quatro meses do perfil, utilizado profissionalmente pela autora, que importou em dano moral. Valor indenizatório fixado pela sentença (R\$4.000,00), que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1070497-47.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023)

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Desativação do perfil social da autora na plataforma Instagram. Sentença de improcedência. Apelação manejada pela requerente. EXAME: relação jurídica entre as partes de natureza contratual. Eventual infração aos Termos de Uso que legitima suspensão da conta do usuário na plataforma. Todavia, no caso

concreto, a ré não logrou êxito em demonstrar conduta ilícita da autora, nos termos do art. 373, II do Código de Processo Civil. Não há menção da postagem e do teor que é contrário às normas da rede social. Boa-fé que deve prevalecer a todo momento, "ex vi" dos art. 112, 113 e 422 do Código Civil. Ausência de oportunidade à consumidora de exercício do contraditório e ampla defesa. Violação do art. 20 do Marco Civil da Internet. Ausência de prévia comunicação ou esclarecimentos quanto à medida que viola o direito à informação. Dano moral indenizável. Organização religiosa que divulgava evento interno quando ocorreu a desativação da conta. Medida adotada pela ré que prejudicou anúncio do evento e arrecadação de recursos. Indenização fixada em R\$5.000,00, valor que se amolda às peculiaridades do caso concreto e está em consonância com a média indenizatória da jurisprudência. Sentença reformada. Inversão do ônus sucumbencial. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020379-81.2022.8.26.0451; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2023; Data de Registro: 29/06/2023)

Na hipótese, vislumbra-se a ocorrência de danos morais indenizáveis, pois os transtornos, a angústia e os dissabores sofridos pela autora, que utilizava sua conta para fins profissionais, ultrapassam os meros aborrecimentos do cotidiano.

O valor da indenização deve ser majorado e fixado em R\$ 10.000,0, que se mostra adequado para compensar os danos morais sofridos, sem caracterizar enriquecimento sem causa.

Nesse sentido, menciono precedente desta C. Câmara:

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por dano moral. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Ré que, mesmo informada sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta, seja para o seu bloqueio. Invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer investimentos inexistentes aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes, além de ter tido acesso a suas informações pessoais. Responsabilidade da ré. Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, por condizer com a extensão do dano (art. 944 do CC) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas

práticas lesivas. Condenação da ré ao pagamento integral do ônus de sucumbência. Honorários advocatícios aumentados. Sentença reformada. Apelo parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1035827-46.2023.8.26.0100; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023)

Assim, dá-se parcial provimento ao recurso para fixar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente desde a data de prolação deste acórdão e acrescido de juros de mora desde a citação.

A Lei 14.905/24 alterou recentemente dispositivos do CC quanto à correção monetária e aos juros moratórios, dispondo que aquela será calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela taxa SELIC, deduzida a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Como essa questão já era debatida nos tribunais, havendo julgados que já determinavam os juros moratórios pela taxa SELIC, essa recente alteração legislativa apenas incorporou na legislação o que já era decidido por uma expressiva corrente pretoriana.

Nesse quadro, a observação desse entendimento, agora adotado pelo legislador, a partir da vigência de tais alterações a casos anteriores ainda não julgados em definitivo não caracteriza aplicação retroativa da lei.

Para tanto, sobre o valor da condenação, deve ser aplicada a correção pelo IPCA do IBGE e juros pela taxa Selic, descontado mensalmente o IPCA, desconsiderada eventual diferença negativa.

Diante do novo desfecho, o réu deve arcar sozinho com as verbas da sucumbência.

Fica o réu condenado a restituir à autora os valores por ela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gastos com custas e despesas processuais, atualizadas desde os desembolsos, e de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Dá-se, pois, provimento ao recurso.

Morais Pucci
Relator