



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000392665

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1131523-75.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAMILA GABRIELA BARROSO DAMETTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

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 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) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

ANDRADE NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1131523-75.2024.8.26.0100

Apelante: Camila Gabriela Barroso Dametto

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo - 26ª Vara Cível Central

Juiz prolator: Daniel Lucio da Silva Porto

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DESATIVAÇÃO DE CONTAS DE USUÁRIOS NA REDE SOCIAL INSTAGRAM – AUSÊNCIA DE PROVA DA LEGITIMIDADE DA MEDIDA – DETERMINAÇÃO DE RESTABELECIMENTO DA CONTA, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA – AFASTAMENTO, PORÉM, DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DESCABIMENTO – VIOLAÇÃO DE DIREITOS INERENTES À PERSONALIDADE DA AUTORA/APELANTE – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – AÇÃO PROCEDENTE – SENTENÇA MODIFICADA.

RECURSO PROVIDO.

VOTO Nº 49835

Trata-se de apelação interposta por Camila Gabriela Barroso Dametto contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, ajuizada contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., para determinar o restabelecimento de sua conta na plataforma no prazo de 5 dias, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 10.000,00, afastando, contudo, o pleito de compensação por danos morais.

Sustenta a apelante que a suspensão do seu perfil



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1131523-75.2024.8.26.0100

ocorreu de forma unilateral e arbitrária, sem prévia comunicação nem fundamentação específica, e que os canais administrativos da empresa mostraram-se ineficazes, motivo pelo qual restaria caracterizada a falha na prestação do serviço e o consequente dano moral indenizável.

O recurso foi processado com contrarrazões.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à configuração de danos morais indenizáveis em virtude da suspensão indevida da conta pessoal da autora na plataforma de propriedade da empresa Meta (Facebook).

Conforme decidido na sentença de primeiro grau, contra a qual a ré não recorreu, a suspensão da conta da autora foi indevida, desprovida de comunicação prévia ou justificativa objetiva dos fundamentos da medida, limitando-se a justificar a medida com invocação genérica de suposta violação cometida pela usuária.

Todavia, a mera alusão à violação contratual, sem demonstração concreta da conduta irregular, não justifica o desligamento do serviço prestado, especialmente quando há efetiva repercussão negativa na esfera subjetiva do usuário, que se vê privado de ferramenta utilizada cotidianamente para interação e expressão pessoal junto à comunidade.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1131523-75.2024.8.26.0100

O art. 6º, III e VIII, do Código de Defesa do Consumidor impõe ao fornecedor o dever de informação clara e a inversão do ônus da prova quando a alegação do consumidor for verossímil e sua hipossuficiência verificada. No caso dos autos, ficou evidente a insuficiência de fundamentos por parte da requerida e a falta de transparência no procedimento de desativação da conta.

Sendo assim, *data vênia* ao entendimento do magistrado de piso, é indubitável que a desativação de uma conta em rede social causa danos morais ao respectivo usuário, ante o atingimento de bem personalíssimo, vale dizer, a possibilidade de interagir socialmente através da rede mundial de computadores, afetando diretamente a esfera psíquica da usuária, em razão dos sentimentos de frustração, indignação e impotência impostos pela situação, ultrapassando os limites do mero aborrecimento.

Nesta perspectiva, no tocante ao valor a ser arbitrado para a indenização, considerando as circunstâncias fáticas do caso concreto, reputo razoável e justo o montante de R\$ 5.000,00, valor suficiente para compensar os danos morais vivenciados pela autora/apelante, sem, contudo, enriquecê-la ilicitamente, além de servir de desestímulo à reiteração da conduta danosa, tudo isso norteado pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1131523-75.2024.8.26.0100

Observo, ainda, que, uma vez acolhidos os pedidos formulados na exordial, os ônus da sucumbência devem ser carreados exclusivamente à requerida, uma vez que o acolhimento a menor do montante indenizatório pleiteado a título de danos morais não enseja, na espécie, o reconhecimento da sucumbência recíproca, até porque o montante deve ser arbitrado com exclusividade pelo julgador com base em critérios que não podem ser aferidos objetivamente pelo jurisdicionado.

Esse entendimento encontra-se sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça e continua sendo aplicado na vigência do novo Código de Processo Civil, conforme se verifica do seguinte precedente:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO (ART. 1.042 DO NCPC) - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DA RÉ. [...] 2. A verificação do quantitativo em que autor e réu saíram vencedores ou vencidos na demanda, a fim de reformular a distribuição dos ônus de sucumbência, bem como a alteração da sucumbência mínima ou recíproca identificada pela instância ordinária, são inviáveis no âmbito do recurso especial, por demandar o reexame de matéria fática, obstado na via especial, a teor da Súmula 7/STJ. Conforme dispõe a Súmula n. 326 do STJ, "na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1131523-75.2024.8.26.0100

implica sucumbência recíproca. 3. Agravo interno desprovido.” (AgInt no AREsp 1.012.951/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 10/4/2018, Dje 16/4/2018).

Isto posto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso** para reformar parcialmente a sentença, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, montante a ser corrigido monetariamente pelo IPCA a partir da publicação do acórdão, acrescido de juros de mora com base na taxa legal, a ser definida pelo Conselho Monetário Nacional e divulgada pelo Banco Central (art. 406, § 2º, do CC). Sucumbente, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais, com fulcro no artigo 85, § 2º, do CPC, estabeleço em 20% sobre o montante atualizado da condenação por danos morais, e R\$ 1.000,00 em razão do acolhimento do pedido de obrigação de fazer.

ANDRADE NETO
Relator