



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1168904-20.2024.8.26.0100

Registro: 2025.0000393650

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1168904-20.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIENE PIM STORCH MARTINS, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente sem voto), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

ANTONIO NASCIMENTO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1168904-20.2024.8.26.0100

26ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Capital/SP

Apelante: JULIENE PIM STORCH MARTINS

Apelados: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

MM. Juiz de Direito: DR. DANIEL LÚCIO DA SILVA PORTO

VOTO Nº 42.094

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Suspensão injustificada de acesso a conta em aplicativo de interatividade social (Instagram). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º, do CDC). Danos morais devidos. Quantificação. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Fixação em R\$ 5.000,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto nos autos da **ação de obrigação de fazer**, cumulada com **indenização por danos morais**, proposta por **Julienne Pim Storch Martins** contra **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda**, em que proferida a r. sentença de fls. 143/147 que julgou **parcialmente procedente** a pretensão deduzida a fim de condenar o réu a restabelecer as constas *@julienevim* e *@maedofrederico* (esse último alterado por terceiros para *@achadinhosdajulienne*), na plataforma “Instagram” à autora. Diante da sucumbência e pelo princípio da causalidade a acionada foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1168904-20.2024.8.26.0100

Inconformada, a autora recorre (fls. 164/188) sustentando ser devida indenização por danos morais, no valor mínimo de R\$ 10.000,00. Pede, ainda, a condenação da ré ao pagamento da integralidade dos encargos sucumbenciais.

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade. Contrarrazões a fls. 195/211.

É o relatório.

Cuidam os autos de **ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos morais**, decorrente de falha na **prestação de serviços** de aplicativo de interação social. Sob a justificativa de que a conta foi indevidamente desativada, postulou judicialmente o respectivo restabelecimento, sob pena de multa e reparação dos prejuízos experimentados.

A sentença recorrida julgou parcialmente procedente a demanda, reconhecendo a falha na prestação dos serviços.

Não há como negar que o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) estende seu senhorio sobre a situação retratada nos autos. E, por força do primado da lei consumerista, imperam, como diretrizes para a atuação da lei ao caso concreto, a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços perante os consumidores.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1168904-20.2024.8.26.0100

Dentro dessa ordem de ideias, cabia ao fornecedor a prova da correção de sua conduta, o que, evidentemente, não logrou realizar (art. 14, § 3º, do CDC).¹

A parte demandada responde perante o autor por problemas relativos à prestação dos serviços, ao que devia, de fato, restabelecer a conta do demandante, nos termos já definidos, mas também pela reparação dos danos morais causados.

As redes de interação social fazem parte do cotidiano, seja para fins unicamente pessoal, como meio de distração ou informação, ou comercial. Por conseguinte, há ofensa a direito de personalidade.

Mostra-se a propósito, em relação a tal temática, a seguinte ementa de julgado deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Bloqueio havido no perfil do autor na rede social Instagram, em razão de invasão por hacker. Restabelecimento após três dias. Violação dos Termos de Uso não comprovada. Responsabilidade objetiva, em decorrência do risco da atividade. Dano moral configurado. Bloqueio de conta em rede social que afetou a imagem do autor, ator conhecido em âmbito nacional, perante seu público. Critérios de fixação dos danos morais. Funções ressarcitória e punitiva. Quantum indenizatório mantido, à luz das circunstâncias do caso concreto. Recurso improvido.”²

1 § 3º 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 ou de terceiro.

2 TJSP – 1ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1008681-94.2020.8.26.0048 - Rel. Des. **Francisco Loureiro** – J. 18/08/2021.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1168904-20.2024.8.26.0100

A quantificação dos danos morais deve observar o princípio da lógica do razoável, sendo proporcional ao dano e compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, não podendo, igualmente, consubstanciar valor que ostente contornos de enriquecimento sem causa.

Não é demais lembrar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que: *“A indenização por dano moral não deve ser deferida por qualquer contrariedade, não se devendo estimular o enriquecimento indevido nem a chamada indústria do dano moral.”*³

Mostra-se adequada, portanto, em semelhante cenário, a quantia de R\$ 5.000,00, que bem reflete os dissabores experimentados, servindo de justa reparação. Os juros de mora deverão ser contados a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual e a correção monetária a partir do presente arbitramento, nos termos do art. 405 do Cód. Civil e Súmula 362 do STJ.

O resultado do julgado traz reflexo na distribuição do ônus sucumbencial, a ser carreado exclusivamente à parte acionada, que deverá arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Postas estas premissas, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

Antonio (Benedito do) Nascimento
RELATOR

³ STJ - REsp nº 504.639-PB, Rel. Min. **Sálvio de Figueiredo Teixeira** - J. 26/06/2003 DJ de 25/08/2003.7