



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406005

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1102911-30.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MILENA FERNANDES KINDERMANN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.166

APELAÇÃO Nº: 1102911-30.2024.8.26.0100

COMARCA: FORO CENTRAL CÍVEL – 3ª VARA CÍVEL

JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: DR. FORO CENTRAL CÍVEL

APELANTE: MILENA FERNANDES KINDERMANN

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR. DESPROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, com pedido de tutela de urgência antecipatória, ajuizada contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. A autora alega que seu perfil no Instagram foi desativado, sem qualquer justificativa. A sentença de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a ré a reativar o acesso ao perfil e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se é cabível a majoração do valor da indenização por danos morais de R\$ 3.000,00 para R\$ 10.000,00, conforme pleiteado pela autora em apelação.

III. Razões de Decidir

3. Não há falha nos serviços prestados pela ré que justifique a majoração do valor indenizatório, que foi fixado de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

4. Honorários advocatícios corretamente fixados, em percentual sobre o valor da condenação.

IV. Dispositivo

5. Apelação não provida.

A r. sentença de fls. 111/114, cujo relatório se adota, proferida pelo MM. Juiz de Primeiro grau de jurisdição, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória com pedido de tutela de urgência antecipatória, ajuizada por *Milena Fernandes Kindermann* contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.*, para – confirmando a tutela provisória de urgência concedida liminarmente – condenar a ré (i) reativar o acesso da parte autora ao perfil da rede social *Instagram*, mediante envio de link de recuperação ao novo endereço de e-mail “seguro” indicado pela parte, pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, a importância de R\$ 3.000,00 (cinco mil reais), acrescido dos encargos legais e, ante à sucumbência, condenar a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a autora (fls. 117/125). Apresenta resumo da lide. Apega-se ao menos em parte aos argumentos lançados na exordial. Reprisa

argumentos no sentido de possuir um perfil no Instagram, todavia, diz que ficou sem acesso à rede social. Discorre a respeito, aduzindo danos à imagem de referido, passando a ser visto como golpista e, com isso, reclama a inclusão na sentença de condenação da ré a título de danos morais no valor mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Postula o provimento do apelo, bem como requer a reforma parcial da sentença, nos termos que aduz.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 129/143).

É o relatório.

Tal como relatado acima e sem deixar de considerar o relatório da sentença apelada, trata-se de **ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória com pedido de tutela de urgência antecipatória**, em linhas gerais, sob a alegação de se utilizar a autora da rede social *Instagram*, contudo, diz que o seu perfil foi desativado sem qualquer justificativa.

A tutela provisória de urgência foi concedida (fls. 35/36).

Contra tal decisão interlocutória, não houve interposição de agravo de instrumento, nos termos do artigo 1.015, I, do CPC.

Formada a relação processual, apresentada contestação e respectiva resposta/réplica, sobreveio a sentença de parcial procedência, confirmando e, por conseguinte, tornando definitiva a tutela antecipada concedida liminarmente.

A ré conformou-se com a sentença, porquanto dela não apelou.

A autora, por sua vez, interpôs o apelo, cingindo-se, em linhas gerais, a pleitear a **majoração do valor condenatório a título de danos morais**, de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Pois bem.

O apelo – não – encontra guarida.

Com efeito, incide ao caso a legislação protetiva do consumidor, na medida em que figura, de um lado, a empresa ré como prestadora de serviços ou fornecedora de produtos, e de outro a autora como destinatária final de referidos, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, resultando o **“reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”**, nos termos do artigo 4º da legislação especial em comento (Lei n.º 8.078/90).

Sem olvidar referida premissa, não há lugar para nova análise do fato de que houve falha nos serviços prestados ou produtos fornecidos pela ré à autora, em decorrência da desativação, injustificada, de sua conta.

A privação do acesso e a impossibilidade de solucionar a questão de forma administrativa, justificam os danos morais.

Houve a necessidade, inclusive, de no início do processo, ou seja, liminarmente, ser concedida a tutela de urgência, eis que já se anunciava a probabilidade do direito e do perigo ou risco ao resultado do processo, o que, como dito, resultou confirmado ao final, com a sentença.

Evidente a existência de falha na prestação dos serviços pela ré, bem como a ocorrência do resultado lesivo experimentado pela autora, daí, não à toa, a configuração do dano moral.

Ocorre que, o valor condenatório a tal título fixado na sentença apelada em R\$ 3.000,00 (três mil reais), mais consectários legais, afigura-se condizente, em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sem causar enriquecimento indevido, prestando-se, ademais, como fator de desestímulo a que situações como a tratada nos autos venham novamente a

ocorrer.

Portanto, **não comporta majoração.**

Com efeito, para a fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito pelo julgador com observância dos critérios de moderação e razoabilidade, sopesando-se o grau de culpa do causador do dano, a intensidade do ânimo de ofender, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico do autor e a condição econômica do réu; evitando-se, ainda, que o *quantum* indenizatório implique em enriquecimento ilícito ou deixe de cumprir a função reparadora.

A meu ver, este critério foi atendido, notadamente, porque da descrição dos fatos não é possível extrair danos mais graves à personalidade do autor.

Por fim, entendo que o valor dos honorários, em percentual da condenação, foi corretamente fixado, visto que em consonância com a legislação processual sobre o tema (art. 85, §2º, do CPC).

A verba honorária deve ser arbitrada de modo a remunerar dignamente o trabalho desenvolvido pelo advogado da parte vencedora, levando-se em consideração, em cada caso, o grau de zelo profissional, o tempo exigido para a defesa dos interesses do cliente, além da natureza e complexidade da causa, consoante os critérios previstos no §2º, do art. 85, do CPC.

Na hipótese em apreço, a fixação dos honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação remunera de forma adequada o trabalho desenvolvido pelo advogado da parte vencedora.

Sem fixação na sentença apelada de honorários de sucumbência em desfavor do autor, não há falar em majoração de honorários em grau recursal (art. 85, § 11, do CPC).

Ante ao exposto e por meu voto, **nego provimento à apelação.**

JOÃO ANTUNES
Relator