



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406683

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1063609-91.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIANA SOUZA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 4.926

Apelação nº 1063609-91.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo (20ª Vara Cível – F. Central)

Apelante: Mariana Souza (autora)

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (ré)

Juiz(a) prolator(a): Raquel Machado Carleial de Andrade

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTA NA REDE SOCIAL FACEBOOK DESATIVADA. VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO NÃO COMPROVADA. BANIMENTO INJUSTIFICADO. INDENIZAÇÃO MORAL DEVIDA.

1. Ação julgada parcialmente procedente.
2. Inconformismo da autora parcialmente acolhido.
3. Ausente comprovação de violação dos termos de uso do aplicativo. Falta de adoção pela ré de medidas necessárias para disponibilizar ao usuário os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso à sua conta.
4. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Observância dos Princípios da Proporcionalidade e Razoabilidade.
5. Recurso da autora parcialmente provido. Sentença parcialmente reformada.

Apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 127/129, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para obrigar a ré a restabelecer à autora, no prazo de 05 dias, o acesso à sua conta facebook.com/marimarigirl, através do e-mail virgem para recuperação marianasouzarainha@gmail.com, sem a exclusão de qualquer

conteúdo publicado legitimamente pela parte autora, viabilizando seu uso normal, sob pena de multa diária de R\$1.000,00, limitada ao valor da causa, confirmando a tutela. Diante da sucumbência recíproca, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários de advogado que fixo em 10% sobre o valor da causa.”.

Recurso da autora sustentando a ilicitude da conduta da ré. Alega que sofreu danos morais em razão da privação de uso da conta mantida na plataforma Facebook. Argumenta que a responsabilidade da ré é objetiva e o dano *in re ipsa*, com amparo na teoria do desvio produtivo. Pede majoração da verba honorária fixada (fls. 133/146).

Contrarrazões a fls. 152/164.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 147/148).

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. ***Voto pela reforma parcial da r. sentença*** de fls. 127/129, porque a conduta da ré é passível de indenização por danos morais.

2. ***Responsabilidade da ré pela segurança da conta:***

2.1. É fato incontroverso que a conta da autora mantida

no *Facebook* foi desativada sem prévio aviso e sem qualquer justificativa.

2.2. A relação havida entre as partes é regida pelo *Código de Defesa do Consumidor*, que prevê a facilitação de defesa dos direitos dos consumidores, com a inversão do ônus da prova (art. 6º, Inc. VIII do CDC).

Desta forma, era da ré o ônus de provar fato impeditivo, desconstitutivo ou modificativo do direito da autora (art. 373, II, CPC), *mas* dele não se desincumbiu. Limitou-se a alegar possível violação dos termos de uso do aplicativo pela usuária, sem nada comprovar nesse sentido. Sequer menciona de maneira específica qual foi a conduta violadora a justificar o banimento da conta da autora.

Ao contrário do sustentado pelo réu, não se revela lícito pretender se eximir de responsabilidade pelos infortúnios relacionados à segurança de utilização do aplicativo, até porque responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do CDC.

Assim, em se tratando de responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços, desnecessária a demonstração de culpa, bastando a comprovação do prejuízo suportado e o nexo de causalidade entre a atividade do agente e o dano sofrido.

2.3. No caso, a prestação de serviços foi defeituosa ao

banir injustificadamente a conta da autora mantida no *Facebook*, e por não adotar as medidas necessárias para disponibilizar à usuária os meios para que pudesse, de forma rápida e eficaz, recuperar o acesso à sua conta.

3. *Do dano moral:*

3.1. No caso dos autos, a autora é usuária do *Facebook*, aplicativo comumente utilizado nos dias de hoje para comunicação rápida, seja na atuação profissional ou particular, possuindo dados pessoais e sigilosos, contatos frequentes e necessários para as mais variadas relações cotidianas. Sem o acesso à sua conta, a autora perdeu mensagens pessoais e conteúdos armazenados, ficando obstada, ainda que temporariamente, de se comunicar por meio do aplicativo, de proteger os dados compartilhados, sem qualquer solução por parte do réu, fato que induz danos morais.

3.2. *Valor da indenização:*

Levando em conta a natureza do fato (violação de conta em rede social), as consequências do fato (capaz de implicar em prejuízos, preocupações, dispêndio de tempo e transtornos à atividade e rotina da vida, que constituem incômodos superáveis), *reputo adequada a fixação da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)*, que

corresponde a pouco mais do que três salários mínimos¹, quantia adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação, na linha do seguinte precedente deste Tribunal:

*“A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. **Gilberto Pinto dos Santos**, 01.09.2005, v.u)*

4. Oportuno destacar que em caso semelhante assim decidiu esta Câmara:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Contas de rede social inativadas. Sentença de procedência. Irresignação do requerido Facebook. Inexistência de qualquer menção a fato concreto que tenha ocasionado as inativações. Determinar o restabelecimento das funções ordinárias nas contas do apelado não constitui ingerência indevida sobre a ordem econômica. Relação de consumo. Constatação de falha na conduta do requerido que, sem

¹ O que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito indexatório, somente para expressar o valor inicial da condenação, porque derivado de arbitramento, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. *Min. Sepúlveda Pertence*, DJ 28.06.2002.

*apresentar qualquer prova de que a autora violou as condições de uso do aplicativo ou oportunizar o contraditório, desativou suas contas. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 mantida. Possibilidade de aplicação de astreintes para compelir o cumprimento da obrigação de fazer. Conversão da obrigação de fazer em perdas e danos deve ser feito em sede de cumprimento de sentença. Base de cálculo dos honorários advocatícios alterada para valor da condenação. Recurso parcialmente provido, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1055762-72.2023.8.26.0100; Relator (a): **João Baptista Galhardo Júnior**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2024; Data de Registro: 05/02/2024).*

O valor pretendido pela autora (R\$ 15.000,00) não pode ser acolhido, pois se mostra excessivo frente aos danos e sua extensão.

5. Verba honorária de sucumbência:

Quanto ao pedido de majoração da verba honorária, *proponho* a fixação em 20% (*vinte por cento*) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, o que remunera condignamente o patrono da autora.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso.

PAULO ALONSO

Relator