



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000407273

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018977-53.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado CRS MUSIC PROMOÇÕES E EVENTOS MÚSICAIS LTDA..

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

São Paulo, 28 de abril de 2025.

RÔMOLO RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 44.568

Apelação nº 1018977-53.2024.8.26.0011

Comarca: São Paulo (2ª VC do Foro Reg. XI – Pinheiros)

Ação: Indenizatória

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Crs Music Promoções e Eventos Musicais Ltda. - Me

Indenizatória. Prestação de serviços. Autora que mantém conta de anúncios na rede social Facebook. Pagamento efetuado no valor de R\$ 8.500,00, sem a disponibilização do respectivo crédito, injustificadamente retido. Resolução administrativa frustrada. Pretensão à reparação de prejuízos exclusivamente materiais. Sentença de procedência. Inconformismo. Desacolhimento. Falha na prestação de serviço evidenciada. Legítima expectativa de segurança e adequação no funcionamento da plataforma que restou comprometida. Culpa exclusiva ou concorrente da autora sem qualquer sustentação no quociente probante. Ausência de prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da demandante. Incidência do brocardo Allegare nihil et allegatum non probare paria sunt. Restituição devida. Ônus sucumbencial carreado de forma adequada (art. 86, parágrafo único, do CPC). Sentença mantida. Recurso desprovido.

Da r. sentença que julgara a ação procedente para condenar a requerida a devolver à autora a quantia de R\$ 8.500,00, devidamente atualizada desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação (fls. 145/148), apela a vencida Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (fls. 151/165) postulando a reforma do julgado.

Em suas razões recursais sustenta a recorrente o fornecimento de ambiente seguro para as contratações de anúncios vinculadas à plataforma, com cláusulas

claras e destacadas, tratando-se de um serviço interativo, que se altera de acordo com as escolhas/opções de preenchimento do usuário. Assinala que se pauta no princípio da boa-fé contratual, disponibilizando aos seus usuários os termos de serviços para anunciantes, com sistema de autoatendimento e formas de pagamento à escolha do contratante.

Insiste que, no momento de realizar a contratação de anúncios, os usuários são previamente informados, de forma clara e precisa, sobre todos os detalhes da execução do serviço pelo Facebook, as diretrizes de pagamento e a política de publicidade. Alega que os supostos danos reclamados pela apelada são oriundos de sua própria negligência ao contratar os serviços de publicidade.

Articula que, diferentemente do alegado, as cobranças contestadas são devidas, pois se referem a serviços de publicidade devidamente prestados, ressaltando que, se tinham dúvidas quanto aos valores cobrados, bastaria a verificação do gerenciador de anúncios para ser certificar das campanhas contratadas e, se o caso, cancelá-las. Bate-se na tese de que não houve falha na prestação dos serviços, não havendo que se falar em campanhas não contratadas ou cobrança indevida passível de restituição.

Salienta que há ferramentas para a solicitação de reembolso de forma administrativa, mediante preenchimento completo e correto do formulário e destaca que não há qualquer depósito na quantia de R\$ 8.500,00. Argumenta que a apelada não trouxe aos autos nenhum documento ou as URLs capazes de identificar a conta de anúncios na plataforma Facebook em que o valor teria sido investido. Por fim, alega que não deu causa à ação, devendo ser afastada a imposição do ônus sucumbencial em seu desfavor. Requer o provimento do apelo.

Recurso preparado e respondido (fls. 172/177).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória, por meio da qual pretende a autora, ora apelada, a condenação da empresa ré no pagamento de indenização por danos materiais, mercê da suposta retenção indevida do valor de R\$ 8.500,00 realizado em sua conta de anúncios mantida na aludida plataforma.

Sobreveio a procedência da ação, razão de insurgência da acionada.

Pois bem.

Malgrado o inconformismo, não logrou a apelante se desincumbir de seu ônus processual alusivo à comprovação de que houve adequada prestação de serviços à autora e ausência de nexo causal entre suas atividades e o evento noticiado (*saldo não disponibilizado na conta de anúncios, a despeito do comprovante de pagamento apresentado e das tentativas frustradas de resolução administrativa*).

Bate-se a recorrente na tese de que não houve falha na prestação de serviço e que o fato narrado decorreu de culpa exclusiva da autora, a qual teria agido com negligência ao contratar os serviços de publicidade.

Sem razão, contudo.

Com efeito, restou incontroverso nos autos a utilização da plataforma Facebook pela demandante, bem como que, no dia 05/07/2024, efetuou o pagamento do valor de R\$ 8.500,00 em prol da provedora de aplicação, através da conta de anúncios nº 534418305173602 (fls. 14), tendo notado que a quantia não fora disponibilizada na conta de anúncios, injustificadamente.

A prova documental corrobora que a autora noticiou o problema com o pagamento na esfera extrajudicial (fls. 30), empreendendo esforços para equacionar a questão de forma administrativa, mas, debalde (fls. 31/39).

Em que pese a argumentação expendida, sobretudo acerca da existência de um ambiente seguro para as contratações de anúncios vinculadas à plataforma, bem como quanto à clareza e precisão das informações prestadas sobre todos os detalhes da execução do serviço pelo Facebook, restou devidamente evidenciada a falha na prestação de serviço da recorrente, vez que não creditou a quantia paga pela recorrida em sua conta, o que é ou deveria ser intrínseco à sua atividade profissional.

Diante disso, não há como afastar a responsabilidade da ré pela restituição do valor depositado.

Trata-se de responsabilidade civil objetiva (art. 25, § 1º, da Lei n. 8.078/90), pois a apelante, enquanto provedora de aplicações, segundo a teoria do risco da atividade, responde independentemente de culpa pelos danos causados em virtude de sua atividade profissional.

Acrescente-se que caberia à apelante comprovar que não houve o pagamento alegado ou que a falha no momento da transferência teria ocorrido por ato atribuível à autora, ônus do qual não se desincumbiu.

Nessa exata medida, sendo desnecessária a demonstração de culpa e não evidenciada a inexistência de falha na prestação de serviços ou a culpa exclusiva da demandante, corretamente reconhecido o dever da recorrente de reembolsar o valor de R\$ 8.500,00 à apelada.

Demonstrada, portanto, a falha na prestação dos serviços pela ré, a ensejar a procedência da demanda, nos exatos moldes da r. sentença recorrida.

Por fim, sem razão a apelante ao se insurgir contra a condenação no pagamento integral da sucumbência, pois a autora obteve êxito quanto à sua pretensão, cabendo à recorrente o pagamento integral das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, mercê dos princípios da causalidade e da sucumbência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Objetivamente inviável, pois, qualquer alteração no r. julgado de primeiro grau.

Por esses fundamentos, meu voto nega provimento ao recurso e, nos termos do artigo 85, §11 do CPC, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal exercido pelos advogados da parte vencedora, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação.

RÔMOLO RUSSO
Relator