



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420191

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088752-82.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DR VILLANI - SERVICOS DE DOCUMENTAÇÃO- ME, LOPES VALOR, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1088752-82.2024.8.26.0100

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: DR VILLANI - SERVICOS DE DOCUMENTAÇÃO- ME, LOPES VALOR

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo

Juíza: Laura de Mattos Almeida

Voto nº 32817

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo do autor. Restrição de suas contas na plataforma Facebook por suposta violação dos termos de uso. Ausência de prova da violação, sequer indicada de forma específica. Prova a cargo do réu (art. 373, II, do CPC). Restrição indevida. Obrigação de restabelecê-la. Dano moral caracterizado pela indevida e inexplicada restrição da conta e pela falta de atendimento e resolução da questão no âmbito administrativo. Quantum indenizatório fixado em sede recursal que se mostra razoável, proporcional e condiz com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil). Sentença reformada. Apelo provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto em razão da r. sentença (fls. 141/144) que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral ajuizada por Dr. Villani - Serviços de Documentação — ME — Lopes Valor em face de Facebook Serviços Online do Brasil LTDA, para condenar o réu ao restabelecimento do acesso à conta, afastada a indenização por dano moral. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais de forma rateada, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Apela o autor (fls. 147/154), alegando, em síntese, que: sua conta foi restringida sem justificativa; ficou desativada por quase 11 anos; valeu-se de todas as medidas possíveis na via administrativa, sem atendimento adequado;

precisou acionar o poder judiciário para ver seus direitos restabelecidos; ficou excluído dos mecanismos de busca de clientes, o que se traduz em prejuízo financeiro e de imagem. Assim, pugna pelo provimento da apelação e reforma da sentença.

Recurso tempestivo e preparado, tendo sido objeto de contrarrazões (fls. 163/177). Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Assiste razão ao autor.

É plenamente compreensível a necessidade de estabelecer regras que tornem o ambiente virtual seguro e, por conseguinte, a possibilidade de restringir atividades de usuários que violem os termos de uso da plataforma.

Todavia, o ponto fulcral é a ausência de prova de que o autor tenha violado os mencionados termos de uso. Não bastam as alegações de que tenha provocado sua restrição na plataforma, sendo imprescindível indicar qual teria sido a conduta violadora e apresentar provas de sua ocorrência (art. 373, II, do CPC).

O réu não se desincumbiu de seu ônus probatório e ao autor é impossível provar que não violou os termos de uso, por se tratar de prova negativa.

Assim, à míngua de prova de que houve a alegada violação, mostra-se injustificada a restrição imposta ao autor e, por isso mesmo, indevida.

O dano moral ficou configurado porque demonstrado o impedimento em se obter a restauração das contas pela via administrativa; a falta de resposta em tempo razoável pelo réu, tornando necessário o ajuizamento de ação para solução da questão; e a perda de tempo na tentativa de pôr um fim ao problema.

Presente o dano moral, *“impõe-se sua quantificação, a qual terá por parâmetros a extensão do dano, as condições econômicas das partes, a intensidade da culpa e o caráter sancionador dessa indenização”* (TJSP, Apelação

nº 9000601-72.2009.8.26.0506, Relator Hamid Bdine, j. 20.08.2014).

Na fixação do valor da indenização por dano moral, o magistrado deve valer-se dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, previstos na Constituição Federal, mas sem propiciar o enriquecimento ilícito da vítima e com fulcro nas especificidades de cada caso.

Nesse sentido, convém destacar o seguinte julgado:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PARÂMETROS PARA FIXAÇÃO PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico. No caso dos autos, o valor da indenização deve ser mantido. (TJSP; Apelação Cível 0003986-60.2012.8.26.0577; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 2ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2013; Data de Registro: 30/10/2013).

Considerando-se, pois, a extensão do dano (art. 944 do CC) e levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, mostra-se razoável a fixação do valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral, capaz de compensar os contratempos experimentados pelo autor e dissuadir a reiteração da conduta verificada nestes autos.

Destarte, deve ser reformada a r. sentença para condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral, corrigidos monetariamente desde a publicação desta decisão, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. A correção monetária se fará pelo IPCA e os juros moratórios pela taxa SELIC, descontado o IPCA e desconsiderada alguma diferença negativa, consoante alterações do artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, ambos do Código Civil.

Destarte, deve ser reformada a r. sentença nesse ponto.

Diante do resultado da demanda, vencido inteiramente réu,

arcará este com pagamento das custas e despesas processuais bem como de honorários advocatícios, conforme art. 85, *caput*, do CPC. Ainda, em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu ao patrono do autor de 10% para 11%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **dou provimento** ao apelo.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator