



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420223

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1120029-53.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado JONATAN SILVA DE CAMARGO JUNIOR.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Jonatan Silva de Camargo Júnior

**Apelação nº 1120029-53.2023.8.26.0100 – 22ª Vara Cível do Foro Central
(Capital)**

Voto nº 31.529

Prestação de serviços. Bloqueio de perfil em rede social. Alegação de violação às diretrizes da plataforma. Demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Julgamento de procedência, com determinação de restabelecimento definitivo do perfil do autor e condenação ao pagamento de indenização por dano moral. Insurgência da ré, refutando a prática de ato ilícito, ante a justificativa na suposta violação dos termos e diretrizes estabelecidos na plataforma. Falta de indicação concreta, todavia, do conteúdo da suposta infração. Inexistência nos autos, outrossim, de qualquer demonstração nesse sentido. Ônus da prova correspondente que era da ré (art. 373, II, do CPC). Falha na prestação dos serviços verificada. Responsabilidade da ré reconhecida. Dano moral caracterizado. Simples óbice temporário ao acesso do perfil na rede social que não configura, por si só, dano moral indenizável. Peculiaridades, contudo, do caso concreto. Transtornos de relevo para o autor, com prejuízo financeiro na atividade profissional desenvolvida na plataforma, chegando seu faturamento a zero no período. Indenização mantida, mas com redução do valor arbitrado, excessivo para as circunstâncias. Julgamento de procedência parcial, com acolhimento em menor extensão da pretensão inicial. Sentença reformada nesse limite. Apelo da ré parcialmente provido.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 187/191 julgou procedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por dano moral, ajuizada por usuário em face de gestora de rede social, fundada em bloqueio indevido da conta do autor; considerou a MMª Juíza, para tanto, não comprovada nos autos a violação, pelo autor, aos termos da comunidade da rede social, ressaltando sequer teria esclarecido qual a natureza da violação. Reputou, em tal sentido, configurada falha na prestação dos serviços, condenando a ré a restabelecer em

termos definitivos a conta do autor, bem como a pagar indenização por dano moral no valor pleiteado na inicial, R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ponderando a utilização da conta pelo autor para fins comerciais.

Apela a ré (fls. 194/215), afirmando o cumprimento da obrigação de ativação da conta e insistindo na legitimidade da suspensão temporária, sustentando ter havido violação dos termos e diretrizes estabelecidos entre as partes. Refuta, por outro lado, a responsabilidade a ela atribuída, argumentando não praticada qualquer conduta ilícita da sua parte, bem como aduzindo não caracterizados danos morais indenizáveis no caso. Bate-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda ou, quando não, redução do *quantum* indenizatório; aduz, outrossim, não ter dado causa ao ajuizamento da demanda, pugnando pela condenação do autor no pagamento das verbas sucumbenciais.

O recurso que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões no prazo legal (fls. 221/226).

É o relatório.

Prospera parcialmente o inconformismo.

Embora não tenha a ré questionado a obrigação de reestabelecimento da conta do usuário, refutou a prática de ato ilícito, apresentando justificativa na suposta violação dos termos e diretrizes estabelecidos na plataforma.

E, quanto à falha na prestação dos serviços em si, sem razão a ré.

É certo que, no tocante ao uso das redes sociais, deve prevalecer a liberdade de contratação, bem como a possibilidade do prestador do serviço, verificada a infração de suas diretrizes ou termos de uso, proceder o bloqueio do usuário por uso indevido da plataforma.

Ocorre que, no caso em espécie, a apelante insiste na violação pela referida conta dos termos de uso e diretrizes da comunidade sem, contudo, esclarecer minimamente o motivo pelo qual a página do autor foi desativada, sequer fazendo referência à natureza das violações.

Tampouco apresentou nos autos registros que permitissem a identificação de conduta específica do autor relacionada às eventuais infrações, prova cujo ônus, como fato extintivo do direito alheio, tocava a ela, ré (CPC, art. 373, II).

E não se pode ignorar terem empresas como a ré, operadora de grande rede social, grande aparato tecnológico de armazenamento e processamento de dados para avaliar e influenciar o comportamento de seus colaboradores, por meio de algoritmos e inteligência artificial, de modo que evidentemente tinha meios de indicar e provar as informações relativas a condutas supostamente praticadas pela autora.

De rigor, por tudo, reconhecer a inexistência de base concreta para o bloqueio da conta do autor e, por consequência, a falha no caso dos autos.

Por outro lado, embora o simples óbice temporário ao acesso do perfil nas redes sociais não configure, por si só, ofensa extrapatrimonial, sofreu o autor, na situação em espécie, transtornos de relevo por conta dos fatos que se desencadearam a partir da operação irregular da ré, com prejuízo financeiro na atividade profissional desenvolvida na plataforma, chegando seu faturamento a zero nesse período, conforme gráficos apresentados a fls. 10/11.

Mais ainda: o autor demonstrou ter tentado recuperar sua conta, passando por procedimentos de verificação, sem sucesso (fls. 33/37), mesmo após o envio de mensagens à ré, somente tendo conseguido êxito na recuperação com a determinação judicial proferida na decisão que deferiu a tutela de urgência (fl. 50).

A ré nem mesmo se preocupou, de resto, em impugnar de forma mais acentuada essa parte da r. sentença, limitando-se a repisar a inocorrência de ilícito de sua parte, ou o nexo para com os danos, e no mais batendo-se de forma genérica e mecânica pela supressão da indenização, sem o desenvolvimento de argumentação crítica a tal respeito.

Não obstante, pondera-se que o montante arbitrado, da ordem de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), evidencia-se realmente excessivo, mostrando-se mais razoável para a situação analisada o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia longe de se mostrar fonte de enriquecimento exagerado, propiciando ao reverso adequada compensação ao mal causado, além de guardar proporção para com

as dimensões do ilícito.

Vazia, por fim, a insurgência da apelante no tocante à condenação ao pagamento dos encargos processuais, por efetivamente ter dado causa ao ajuizamento da demanda, haja vista a falha de segurança nos seus serviços e a ineficiência na solução do problema, além da própria incidência da regra de sucumbência, por ter restado vencida na demanda.

Reforma-se, pois, parcialmente a r. sentença, com julgamento de parcial procedência da demanda, mas com acolhimento em menor amplitude da pretensão inicial.

E o desfecho quanto aos danos morais não repercute sobre a sucumbência, nos termos da Súmula nº 326 do STJ; seguem, assim, a cargo da ré, as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator