



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423556

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1141323-64.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BEATRIZ TUPINAMBA FARIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1141323-64.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Beatriz Tupinamba Faria

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Fernando Antonio Tasso

VOTO Nº 11691/2025 (EMG)

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por dano material – Sentença de procedência – Apelo do réu – Suspensão de conta no Instagram utilizada para fins profissionais – Pedido de condenação ao pagamento de indenização por dano moral não formulado pela autora – Capítulo da sentença extra petita – Reconhecimento da nulidade de ofício neste tocante – Legislação consumerista – Aplicabilidade – Responsabilidade objetiva do fornecedor – Falha na prestação do serviço caracterizada – Art. 373, II, CPC – Réu que não se desincumbiu do ônus de comprovar a legitimidade da medida – Determinação de restabelecimento da conta que era mesmo de rigor – Dano material não demonstrado – Conjunto probatório não evidencia a rescisão do contrato ou mesmo os alegados investimentos – Art. 373, I, CPC – Fato constitutivo do direito não evidenciado – Multa cominatória que não comporta revogação ou minoração – Descumprimento da ordem de reativação da conta incontroversa – Valor fixado na origem que, ademais, revelou-se suficiente para atingir o seu propósito sem ofensa aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Redistribuição das verbas de sucumbência – Sentença reformada – Recurso PARCIALMENTE PROVIDO, na parte conhecida

Trata-se de apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** em face de **BEATRIZ TUPINAMBA FARIA** contra a r. sentença proferida a fls. 135/141, que julgou procedente a pretensão inicial para condenar o réu na obrigação de fazer consistente no restabelecimento do acesso ao perfil @drabeatriztupinamba e na obrigação de pagar a importância de R\$ 16.450,27 a título de dano material, R\$ 5.000,00 a título de dano moral e de outros R\$ 5.000,00 em decorrência do descumprimento da liminar. Sucumbente, o réu restou condenado ao pagamento das custas e despesas

processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação.

Em suas razões recursais a fls. 144/157, sustenta o réu que (i) o alegado comprometimento da conta não se deu por culpa ou qualquer responsabilidade sua; (ii) informa os seus usuários de forma detalhada e didática acerca de quais providências podem ser tomadas para manter as contas seguras; (iii) oferece a segurança que o usuário poderia esperar, não havendo motivo para simplesmente se presumir que a suposta invasão decorreu de um vício de segurança do serviço; (iv) o pedido de indenização por dano moral é descabido, pois sequer há ato ilícito, tampouco demonstrado o dano; (v) o valor arbitrado comporta redução em observância ao critério da proporcionalidade e razoabilidade; (vi) a autora em momento algum demonstrou os supostos prejuízos sofridos pela invasão ocorrida na conta reclamada; (vii) a conta restou restabelecida e se encontra ativa, não cabendo a manutenção da multa. Pugna a atribuição de efeito suspensivo ao presente recurso e, no mérito, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e com preparo regularmente recolhido, consoante as certidões a fls. 168 e 178.

A autora não apresentou contrarrazões, segundo a decisão a fls. 165.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De proêmio, decreto de ofício a nulidade do capítulo da sentença referente à condenação do réu ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização por dano moral, porquanto a autora não formulou pedido dessa natureza, o que configura julgamento *extra petita*.

No mérito, o recurso comporta **PARCIAL PROVIMENTO**.

A autora narra na exordial a suspensão indevida de sua conta no Instagram na data de 30/09/2023 e, como consequência, o impedimento de acessar o seu perfil @drabeatriztupinamba, utilizado para fins profissionais e que conta com 395.000 seguidores. Afirmou ainda que o contato firmado com uma empresa parceira para divulgação de produtos cosméticos está em vias de ser rescindindo, porquanto não tem veiculado os anúncios pactuados em decorrência da desativação da conta.

Pois bem.

A nítida relação de consumo entabulada entre as partes atrai a incidência da legislação consumerista. Assim, a responsabilidade civil por falha na prestação de serviço é de natureza objetiva, competindo ao prejudicado, por conseguinte, provar dano, conduta e nexo causal entre as duas primeiras.

No caso em apreço, a autora colacionou aos autos prints de suas postagens no Instagram, inclusive quanto à divulgação de evento realizado em 28/09/2023, as diversas tentativas de recuperação da conta por meio das ferramentas ofertadas pela rede social, além de notificação extrajudicial a fim de solucionar o imbróglio, conforme se verifica a fls. 20/23, 55, 24/54 e 56/69, respectivamente.

Por seu turno, o réu se ateve a impugnar de maneira genérica as alegações da autora, sem qualquer elemento de prova capaz de demonstrar a legitimidade da suspensão da conta, consoante o inciso II do artigo 373 do Código de Processo Civil.

Ocorre que a pactuação da autora com a empresa parceira ocorreu

em 14/09/2023, como se constata no instrumento carreado a fls. 70/77, mas o *print* a fls. 79 compreende investimentos efetuados em período anterior, entre 07/09/2020 a 07/10/2023, sem especificação da data em relação a cada um deles.

Ademais, em que pese a autora tenha alegado a possibilidade de rescisão do contrato celebrado com uma empresa parceira para divulgação de produtos cosméticos, o ordenamento pátrio não admite a responsabilização por dano hipotético.

Nessa linha, conclui-se não ter a autora se desincumbido do ônus de comprovar o dano material, nos moldes do inciso I do artigo 373 do Código de Processo Civil, dado que os elementos constantes nos autos não evidenciam o efetivo prejuízo suportado com a suspensão injustificada da conta.

Melhor sorte não assiste o réu quanto à multa cominatória fixada no montante de R\$ 5.000,00, pois é mero resultado de sua desídia em cumprir a decisão antecipatória dos efeitos da tutela para reativação da conta da autora no período entre 10/10/2023 a 16/10/2023, o que restou incontroverso nos autos.

Ademais, a referida multa, originariamente na quantia de R\$ 1.000,00 por dia, não comporta a redução pretendida, uma vez que arbitrada em valor suficiente para atingir o seu propósito, sem importar ofensa aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, considerando a capacidade financeira do réu.

Destarte, decreto de ofício a nulidade do capítulo de sentença relativo ao pagamento de indenização a título de dano moral e reformo a sentença para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano material.

Em razão da alteração do julgado, ambas as partes deverão arcar com a metade das custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios da parte adversa, devendo a autora pagar 10% do valor do pedido de condenação em dano material e, o réu, a quantia de R\$ 1.500,00, arbitrado por apreciação equitativa, com esteio no § 8º do artigo 85 do Código de Processo Civil.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, na parte conhecida.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)