



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008799-68.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada SARAH IZA SOLA ZOGHEIB.

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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), FABIO TABOSA E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

SILVIA ROCHA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

29ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1008799-68.2024.8.26.0068
1ª Vara Cível de Barueri
Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Apelada: Sarah Iza Sola Zogheib
Juiz de 1ª Instância: Bruno Paes Straforini
Voto nº 38536.

- Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização moral – Falha no serviço caracterizada – Ausência de informação adequada e presteza, para garantir a alteração da administração da conta da autora – Dever da ré de restabelecer o acesso da autora - Indenização moral, porém, indevida, ausente dano a direito da personalidade – Pedido parcialmente procedente – Apelo provido em parte.

Insurge-se o réu, em ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização moral, contra a r. sentença de fls. 144/146, objeto de embargos de declaração rejeitados pela decisão de fl. 156, que julgou procedente o pedido, para determinar “que a empresa ré restabeleça o acesso da autora ao serviço de Marketplace do Facebook, no prazo de cinco dias a contar da intimação desta, sob pena de aplicação de multa por dia de descumprimento em sede de incidente próprio, e para CONDENAR a ré no pagamento ao autor da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente e com juros legais a partir desta data.”. Além disso, condenou-o ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Sustenta o apelante (fls. 159/172) que: a) não houve bloqueio do perfil da autora, que sempre esteve ativo, havendo prova nos autos de que houve publicações no período da suposta suspensão; b) não houve ato ilícito a justificar a condenação ao pagamento de indenização moral; c) os encargos da sucumbência devem ser suportados pela autora, ante a aplicação do princípio da causalidade.

Recurso tempestivo.

Houve resposta (fls. 178/196).

É o relatório.

1. Inicialmente, observa-se que o recurso pode ser apreciado e julgado, ressalvada a necessidade de complementação do preparo, conforme certificado à fls. 197.

O pequeno valor de R\$18,44 não inibe o conhecimento do recurso, admitindo-se o oportuno recolhimento, quando da apuração final das custas, no Juízo *a quo*.

2. Narra a inicial que a autora utiliza o perfil *@zog.oficial*, na plataforma *Facebook Business*, como forma de impulsionar suas vendas, no ramo de vestuário (fls. 21/24). Contudo, em setembro de 2023, o acesso ao perfil foi suspenso de forma unilateral pelo réu, o que resultou na paralisação de todas as suas campanhas e impulsionamento dos seus produtos. Embora instado, o réu não reativou o seu acesso à conta. Diante disso, a autora ajuizou a demanda, pedindo o desbloqueio do seu perfil e reparação moral de R\$10.000,00.

Na contestação (fls. 75/105), o réu alegou fornecer serviço seguro e mecanismos de segurança, além de procedimentos específicos para o restabelecimento do acesso à plataforma, de modo que a perda do acesso ao perfil se deu por culpa exclusiva da autora. Afirmou que, no caso de violação aos termos de uso ou para verificação de eventual violação aos termos, a suspensão do perfil constitui exercício regular de direito. Refutou a ocorrência de dano moral e dano material.

Pois bem.

A contestação é altamente genérica e não rebateu, especificamente, os fatos narrados na inicial nem os documentos que a acompanharam.

Embora conste, expressamente, da petição inicial

que a conta da autora não foi hackeada, a defesa apresentou argumentos desconexos com os fatos narrados e a prova documental, limitando-se a afirmar que houve violação dos termos de uso da plataforma, sem dizer qual, e, por isso, a conta foi bloqueada.

O apelante, portanto, inovou em sede recursal ao afirmar que houve publicações no período da suposta suspensão e que houve erro de gerenciador das plataformas, o que poderia ser resolvido administrativamente pela autora, mediante as orientações que lhe foram prestadas.

Mesmo que assim não fosse, os documentos de fls. 25/46 demonstram que desde 21.3.2023 a autora está em contato com o réu para reaver o acesso ao seu perfil.

À fl. 43 a autora esclareceu: “Não consigo mais fazer anúncios, colocar a sacola de preço nas minhas peças, e nem fazer a conexão com o meu instagram, muito menos ter acesso aos meus anúncios passados, pois uma das agências em que contratei para cuidar das minhas mídias sociais no começo desse ano, está com o controle total do meu gerenciador, não me permitindo modificar ou fazer as alterações/ações citadas acima. Solicito que o meu perfil [<https://www.instagram.com/sarahzogheib/>] e **email associado: sarah_iza_1@hotmail.com e adm@zogoficial.com.br** se tornem Administrador do Gerenciador de Negócios com ID: business_id=6288000557976856 para que seja possível gerir todos os ativos no Gerenciador de Negócios.”

Assim, ainda que o caso envolva disputa pela administração da conta e não hackeamento, fato é que, desde outubro de 2023, a autora tenta resolver o problema, sem sucesso. A contestação não foi instruída com documentos que demonstrem a culpa da autora pela não solução do problema, de modo que o ajuizamento da demanda, em 3.5.2024, demonstra que, decorridos sete meses, o réu ainda não havia solucionado o problema.

Por outro lado, a autora afirmou, para pleitear

indenização moral, que a falha na prestação do serviço da ré fez com que ela deixasse de ganhar, durante todo o tempo em que ficou sem o acesso à sua conta, o que causou transtornos e perturbações.

Ocorre que o fato de a autora ter deixado de ganhar pela omissão da ré implicaria dano material, fosse ele demonstrado e pleiteado, não dano moral.

A demora pode ter causado aborrecimento, mas não dano a direito da personalidade, que se dá em situações mais graves, donde não há causa para a imposição de indenização moral, que fica afastada.

Sucumbentes em igual proporção, cada uma das partes arcará com metade das custas e das despesas processuais e com honorários ao patrono da parte contrária. A autora pagará honorários de 10% do valor da indenização moral que pleiteou e a ré pagará honorários de R\$1.000,00, fixados por equidade.

Diante do exposto, dou provimento em parte ao apelo, para julgar parcialmente procedente o pedido.

SILVIA ROCHA
Relatora