



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435739

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020183-47.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado GISELE FERNANDA ALVES DE AZEVEDO.

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

São Paulo, 5 de maio de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1020183-47.2024.8.26.0482

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Gisele Fernanda Alves de Azevedo

Comarca: Presidente Prudente

Juiz: Sérgio Elorza Barbosa de Moraes

Voto nº 32814

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo do réu. Restrição das contas da autora na plataforma Instagram por suposta violação de 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 na origem que se mostra razoável, proporcional e condiz com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil). Sentença mantida. Apelo desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto em razão da r. sentença (fls. 159/165) que julgou procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral ajuizada por Gisele Fernanda Alves de Azevedo em face de Facebook Serviços Online do Brasil LTDA, em razão da desativação de sua conta sem motivo justificado. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.420,00.

Apela o réu (fls. 168/199), alegando, em síntese, que: agiu de acordo com o a lei e com o contrato de prestação de serviços; o provedor tem o direito de proceder a investigações sobre eventual violação aos termos de uso; o usuário tinha ciência das cláusulas contratuais concernentes a tal faculdade; o valor arbitrado a título de indenização por dano moral é excessivo. Assim, pugna pelo provimento da apelação e reforma da sentença.

Recurso tempestivo e preparado, tendo sido objeto de contrarrazões (fls. 205/220). Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não assiste razão ao réu.

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 a autora 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 à autora 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 à autora 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 manutenção do valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização por dano moral, capaz de compensar os contratempos experimentados pela autora.

Destarte, deve ser mantida a r. sentença.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu em favor do patrono da autora de R\$ 1.420,00 para R\$ 1.800,00, 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, **nego provimento** ao apelo.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator