



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435910

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065308-20.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ISABELA DZIERWA DE LIMA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1065308-20.2024.8.26.0100

Apelante : Isabela Dzierwa de Lima.

Advogada : Mariana Paixão (Fls: 33).

Apelado : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..

Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 187).

Comarca: São Paulo

Voto nº 22348

sta

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Desativação da conta da autora na rede social Instagram sob alegação de violação aos Termos de Uso. Sentença de parcial procedência, afastada a pretensão indenizatória. **Inconformismo da autora.** Falha na prestação do serviço evidenciada. Desativação do perfil da autora no Instagram que se deu de forma abusiva, sem qualquer aviso prévio ou justificativa clara e precisa sobre quais termos do contrato teriam sido violados. Danos morais configurados. 'Quantum' indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Precedentes desta Colenda Câmara. Quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir a autora, sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Sucumbência alterada. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 233/235, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão formulada pela autora para tornar definitiva a tutela de urgência concedida, condenar o réu a restabelecer o acesso da autora à conta mantida na plataforma "Instagram" ("@isabeladlima") - obrigação já cumprida. Em razão da sucumbência parcial, condenou cada parte a arcar com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor atualizado atribuído à causa (R\$ 10.000,00) para o patrono de cada parte, nos termos do art. 85, §2º, e 86, ambos do CPC.

Irresignada, **recorre a autora** (fls. 238/252), aduzindo, em síntese, que a desativação da conta, por si só, configura violação ao direito da personalidade. Aduz que o apelado não comprovou objetivamente o motivo do bloqueio. Afirmar que fez diversas tentativas de resolver a questão administrativamente, porém todas restaram infrutíferas, sendo que a única medida que lhe restou foi o ajuizamento desta ação. Sustenta

Apelação Cível nº 1065308-20.2024.8.26.0100 -Voto nº 22348

que o transtorno sofrido ultrapassa o mero dissabor, pois dispendeu do seu tempo para tentar desbloquear sua conta. Colaciona julgados que comprovam sua tese. Requer a condenação do apelado à compensação pelos danos morais sofridos no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e à totalidade das despesas processuais e honorários advocatícios.

Contrarrazões apresentadas às fls. 258/280.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Alega a autora que, em 01/04/2024, teve o acesso à sua conta junto à rede social *Instagram* desativado por violação aos termos de uso, com mensagem genérica, sem justificativa ou aviso prévio. Aduz que utiliza a plataforma há mais de 12 anos e sempre agiu de acordo com as políticas do aplicativo, nunca violou qualquer regra e não recebeu aviso prévio ou qualquer explicação sobre a suposta violação.

Requeru a tutela de urgência para reativação do perfil em 24 horas, sob pena de multa diária de R\$ 2.000,00 e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O pedido foi negado em primeira instância e, após a interposição de agravo de instrumento (nº 2148751-55.2024.8.26.0000) foi deferido, tendo o réu informado que reativou o acesso à conta em 24/06/2024.

A controvérsia recursal restringe-se à condenação do apelado no pagamento da indenização por dano moral. Nesse sentido, passa-se à análise.

Na hipótese, a relação 'sub judice' é de consumo, verificando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e produtos, que responde pelo risco da sua colocação no mercado, competindo-lhe a demonstração de que efetivamente os prestou de forma eficaz, ônus do qual o apelado não se desincumbiu (inciso VIII, do art. 6º, do CDC c/c II, do art. 373, do CPC).

Pelo conjunto probatório, verifica-se que, embora o apelado

insista na regularidade do procedimento adotado, não comprovou a legalidade da restrição imposta, sequer apontou objetivamente qual foi o conteúdo infringente aos termos de utilização do serviço, bem como, não comprovou qual seria esse conteúdo violador. Nas diversas oportunidades que teve de se manifestar nos autos, o réu não esclareceu qual foi a violação praticada pela autora, trazendo em sua defesa explicações abstratas a respeito das políticas e termos de uso da plataforma, exercício regular de direito, princípio da obrigatoriedade dos contratos e limitação da intervenção do Estado na atividade econômica.

Por outro lado, a autora comprovou que tentou insistentemente recuperar o acesso à sua conta por meios administrativos (fls. 40/69), através do suporte oficial oferecido pela plataforma, pelo Procon e pelo site Consumidor.Gov, porém todas sem sucesso.

Assim, respeitado o entendimento da magistrada *a quo*, não tendo o réu comprovado qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do artigo 373, II, do CPC, reconhece-se que houve mesmo falha na prestação do serviço, decorrente da arbitrária desativação do perfil na plataforma, restando configurado o dano moral.

Em razão da reconhecida falha na prestação de serviços, a situação vivenciada ultrapassou o mero dissabor que integra os problemas do cotidiano, notadamente pela angústia de perder o acesso à sua rede social, sem qualquer justificativa, embasada a alegada infração aos termos de uso. Inescusável, pois, a conduta do apelado, obrigando a apelante a se socorrer das vias judiciais para obter a efetiva solução de erro a que não deu causa, com lesão à personalidade, gerando danos morais passíveis de reparação.

Ponderando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e, coadunando-se com os precedentes desta C. Câmara, reputo que o valor adequado para a reparação moral no presente caso deve ser fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido a partir da data deste julgado pelo IPCA e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até 29/08/2024, sendo que, a partir de 30/08/2024 os juros devem observar a Taxa Selic deduzido o IPCA, em atendimento aos termos da Lei 14.905/2024.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PROVEDOR DE INTERNET - REDE SOCIAL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Recuperação de acesso ao perfil do usuário - Falha na prestação de serviços - Danos morais configurados - Indenização devida - Fixação criteriosa - Ação parcialmente procedente - Recurso desprovido, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1038605-73.2021.8.26.0224; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023).

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelos da autora e do réu. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Dano moral configurado, vez que o invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer investimentos aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes. A responsabilidade do réu ficou evidente, vez que mesmo informado sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta ou ao menos para o seu bloqueio. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Majoração da indenização para R\$ 10.000,00, valor que condiz melhor com a extensão do dano (art. 944 do Código Civil) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Apelo do réu desprovido e apelo da autora provido.

(TJSP; Apelação Cível 1063736-03.2022.8.26.0002; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 01/03/2023).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PROVEDOR DE INTERNET = REDE SOCIAL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, LUCROS CESSANTES E DANOS MORAIS - Invasão de conta em rede social por 'hacker' - Falha na prestação de serviços - Restituição da propriedade da conta - Danos materiais e lucros cessantes não comprovados - Danos morais configurados - Indenização devida - Redução - Pertinência - Honorários sucumbenciais - Corretamente distribuídos - Sucumbência recíproca - Inaplicabilidade do princípio da causalidade - Ação parcialmente procedente Recurso da ré parcialmente provido e desprovido o apelo da autora, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1004568-61.2022.8.26.0587; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Sebastião - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024).

RESPONSABILIDADE CIVIL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS = OBRIGAÇÃO DE FAZER - DANOS MORAIS - Autora é titular do perfil no aplicativo Instagram "@vania_valentini" - Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram os dados pessoais da Autora - Falha no sistema de segurança da Requerida - Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pela Autora - Demora excessiva para desativação da conta pela Requerida, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos - Caracterizada a falha na prestação dos serviços - Presente o dever de indenizar - SENTENÇA DE

PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de restabelecer a conta pessoal da Autora no Instagram, em quarenta e oito horas, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1003263-08.2022.8.26.0081; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023)

Ante o resultado da demanda, deverá o réu arcar com a totalidade do pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios em favor do advogado da autora, ora fixados em 15% do valor total da condenação atualizado, já considerado o trabalho realizado na fase recursal (art. 85 do CPC).

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero pré-questionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, para fixar o valor por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), de forma atualizada, desde o julgamento deste recurso, pelo IPCA e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação até 29/08/24; e, a partir de 30/08/24 deve-se aplicar o disposto na Lei 14.905/24, qual seja, juros moratórios pela Taxa Selic com dedução do IPCA. Ante o resultado da demanda condeno o réu ao pagamento integral das custas e as despesas processuais e os honorários do patrono da autora na ordem de 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.

ANA MARIA BALDY
Relatora