



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436486

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1147216-02.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JANICE COUTO ANTUNES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.750

Apelação Cível nº 1147216-02.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Janice Couto Antunes

Apelado(a): Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz(a): Guilherme Rocha Oliva

APELAÇÃO - Prestação de Serviços - Administração de rede social - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral - Desabilitação sem prévio aviso e motivo aparente da conta da autora na plataforma Facebook (perfil pessoal e profissional) - Relação de consumo - Réu que não se desincumbiu do ônus de comprovar a legitimidade da suspensão/desabilitação - Falha na prestação de serviços - Obrigação de restabelecer a conta que foi cumprida pela empresa ré somente após a propositura da ação - Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços (art. 14 do CDC) - Ausência de excludente de responsabilidade - Reparação civil devida - Dano moral caracterizado decorrente do serviço falho prestado, cujo prejuízo é presumido - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e observa as peculiaridades do caso - Precedentes desta C. Câmara de Direito Privado - Sentença reformada em parte - Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 152/156 que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral, para determinar ao réu o restabelecimento da conta da autora (www.facebook.com/JaniceCouto) com todo o conteúdo já publicado, em confirmação à tutela de urgência parcialmente concedida a fls. 80/81. Considerou que a ré decaiu de parte mínima do pedido e, em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Em suas razões recursais, busca a autora a parcial reforma da sentença. Em síntese, diz que, diante do reconhecimento da postura inadequada da ré, que de forma abrupta e indevida bloqueou o seu perfil de uso profissional na rede social Facebook (www.facebook.com/JaniceCouto) revela-se devida a indenização pelos danos morais sofridos, a ser fixada no valor mínimo de R\$ 10.000,00.

Alega que, por se tratar de relação de consumo, aplica-se a inversão do ônus probatório prevista no Código de Defesa do Consumidor, e que incumbe à parte ré desconstituir as provas trazidas aos autos, ônus do qual não se desincumbiu. Argumenta, ademais, que não houve qualquer diligência ou demonstração de culpa de sua parte, pelos eventos narrados.

Realça a inexistência de canais efetivos de atendimento ao consumidor (telefone, chat ou e-mail) o que agravou o prejuízo e reforça a negligência da apelada na adoção de medidas mínimas de prevenção e reparação.

Por fim, requer o provimento do recurso de apelação, para a integral procedência da ação (fls. 159/175).

Recurso tempestivo, isento de preparo (fls. 80/81) e respondido (fls. 179/191).

É o relatório.

Narra a petição inicial que a autora foi surpreendida com o banimento/suspensão indevida de sua conta em plataforma de rede social, medida adotada sem qualquer notificação ou justificativa, apesar de ter observado todas as políticas de uso. Ressalta que a conta em questão é utilizada para fins profissionais e seu único canal de contato com seus clientes.

Invoca a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus probatório em favor da autora, de modo que incumbe à ré demonstrar a suposta violação de política de uso. Aponta a responsabilidade objetiva da ré, nos termos do art. 6º, VI, CDC, pelos danos causados pela falha no sistema que resultou na indisponibilidade da conta. Requer a concessão de tutela de urgência para imediata restauração do acesso, sob pena de multa diária, argumentando a probabilidade do direito, dada a titularidade da conta e suspensão indevida, e o perigo de dano em razão do prejuízo permanente à imagem e atividade profissional da autora.

Por fim, pede o restabelecimento da conta e a condenação da ré ao pagamento de indenização pelo dano moral sofrido no importe de R\$ 15.000,00 (fls. 01/10).

Após o trâmite processual, a ação foi julgada parcialmente procedente, afastando a condenação por dano moral.

Delineada a breve situação fática narrada, passo à análise das razões recursais.

Em que pese o respeito que merece o entendimento do Magistrado *a quo*, a r. sentença comporta reparo.

Nos termos do quanto dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, a relação jurídica havida entre as partes é de consumo. No caso, a falha na prestação dos serviços, decorrente de deficiência em seus sistemas ou na execução dos serviços oferecidos pelo réu, permitiram o bloqueio indevido do perfil da autora na plataforma Facebook, ato este que gerou abalo emocional e financeiro, sobretudo se considerada a alegação não infirmada de utilização de sua conta para fins profissionais.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor prevê, em seu artigo 14, a responsabilidade objetiva do fornecedor para reparar danos causados ao consumidor por defeitos na prestação dos serviços, e estabelece o que são serviços defeituosos:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido”.

O §3º deste mesmo dispositivo legal, por sua vez, estabelece as hipóteses de excludente da responsabilidade: “*O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*”

Certo é que a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a afirmada “violação das regras”, uma vez que se limitou a tecer considerações genéricas acerca de oferecimento de serviço seguro no Facebook, e apesar de apontar a conduta da autora que supostamente deu causa à medida de suspensão a ele imposta, de forma genérica alegou que assim procedeu porque a autora incorreu em violação contratual, porém, não especificou qual a violação supostamente praticada e não trouxe qualquer prova a respeito, portanto, a defesa da ré ficou no campo teórico e generalizado acerca de sua liberalidade em manter ou excluir usuários, sob o argumento de violação aos termos e uso, o que não se admite.

Quanto ao tema, vale esclarecer que a culpa exclusiva de terceiro, que poderia ensejar a exclusão de responsabilidade pretendida, é aquela proveniente de fortuito externo, ou seja, que não possui relação de causalidade com a atividade do fornecedor, o que não se verifica no presente caso, uma vez que o defeito dos serviços está relacionado com sua atividade comercial.

Assim, tenho que os atos extrapolaram o

mero aborrecimento decorrente de simples ilícito contratual, na consideração de que a autora teve seu perfil suspenso, sem possibilidade do exercício do contraditório, somente recuperando o referido acesso em razão da determinação judicial, em janeiro de 2025 (fls. 88/89).

Pondera-se, ainda, que a existência do dano moral não decorre apenas da natureza dos fatos, ou seja, da suspensão indevida da conta da autora, mas também do descaso sistemático da ré apelada em fornecer as informações adequadas para a solução do caso, exigindo que o usuário recorra ao Judiciário para obter o amparo buscado, além de ter permanecido sem acesso ao seu perfil e impossibilitada de exercer suas atividades profissionais.

Logo, não ocorrendo qualquer das hipóteses de exclusão de responsabilidade, previstas no artigo 14, § 3º, Código de Defesa do Consumidor, permanece o fornecedor responsável pelos danos causados em razão dos serviços defeituosos.

Vale mencionar, por fim, que a empresa ré é fornecedora de serviços de internet e detém os meios probatórios para o devido esclarecimento dos fatos, e, também, para a resolução de eventuais controvérsias com os perfis que administra. Logo, tenho que não comporta acolhida a alegação de responsabilidade do usuário da conta em adotar medidas corretas para permanecer com o perfil ativo, sendo a responsabilidade da fornecedora prestar esclarecimento exatos e diretos sobre o serviço prestado, o que não ocorreu.

Não se concebe que a autora tenha optado por ajuizar a ação mesmo se deparando com atendimento eficaz e voltado à efetiva solução do problema, ou seja, não se concebe, inclusive à míngua de prova, que o réu tenha efetivamente disponibilizado as orientações e os meios de resolver a situação que trouxe prejuízos à apelante, e que mesmo assim preferiu ela seguir o caminho mais longo e custoso de propor a presente ação.

O que se espera é que a empresa ré, responsável pela rede de dados e detentor de todas as informações pertinentes, o que inclui a ativação e suspensão de contas, além da segurança do perfil de seus usuários, oriente devidamente seus usuários quanto aos passos para obter a reativação da conta suspensa, porém, não o fez, o que deu causa à propositura da presente ação.

Dessa forma, uma vez caracterizada a responsabilidade objetiva da ré, diante da falha na prestação do serviço, uma vez que a apelante foi impedida, por considerável período, de se utilizar de seu perfil, não há dúvida quanto ao dever de indenizar por dano moral, que decorre do próprio fato, cujo prejuízo é presumido. O dano ocorre “in re ipsa”, de modo que a lesão extrapatrimonial em hipóteses como a ora examinada, prescinde de comprovação, decorrendo do próprio ato falho praticado.

Relativamente ao valor adequado para fixação da indenização por dano moral, o arbitramento deve ser feito pelo julgador com observância aos critérios da proporcionalidade e

razoabilidade, considerando o grau de culpa do causador do dano, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico da autora e a condição econômica do réu, a fim de que o valor estipulado atenda sua função de ressarcir a vítima pelo abalo suportado (função satisfativa) e punir o agressor desencorajando-o a novas práticas lesivas (função pedagógica), sem prejuízo de evitar que o valor indenizatório implique em enriquecimento ilícito.

Diante das peculiaridades do caso concreto, considerando que a autora teve sua conta de uso pessoal e profissional desabilitada/suspensa, considero que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é adequado para ressarcir a vítima e desencorajar a conduta negligente e desidiosa da empresa ré.

Assim, a r. sentença comporta reforma, para condenar o réu ao pagamento de indenização pelo abalo moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ), ou seja da publicação desta decisão, observados os índices da Tabela Prática do TJSP, e juros de mora legais um por cento ao mês), a contar da citação, por se tratar de responsabilidade de cunho contratual.

Nesse sentido, julgados recentes desta Câmara Julgadora, “in verbis”:

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais c/c obrigação de fazer. Sentença de procedência.

Irresignação do correu Facebook. Descabimento. Conta no Facebook desativada. Ausência, todavia, de especificação da ré acerca da suposta violação dos Termos de Uso, bem como esclarecimentos necessários acerca da conduta adotada, sem fornecimento de meios adequados e suficientes para restabelecimento dos serviços. Dano moral caracterizado. Sentença mantida. Recurso não provido”. (TJSP Apelação nº 1028180-50.2022.8.26.0224 Rel. Des. Rodolfo César Milano 25ª Câmara de Direito Privado Julgado em 19.09.2024).

*“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER
C.C. INDENIZATÓRIA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REDES SOCIAIS
DESATIVAÇÃO DE CONTAS DANOS MORAIS QUANTUM I-
Sentença de parcial procedência Apelo da ré II-Relação de consumo
caracterizada Inversão do ônus da prova Autora que teve suas contas
nas redes sociais Instagram e Facebook bloqueadas, justificando a ré
sua conduta, sob o argumento de que houve violação aos termos de uso
dos serviços Ré que não explicitou os reais motivos do bloqueio,
deixando de apontar qual foi a infração da autora que teria dado ensejo
à suspensão da relação jurídica Ausente demonstração de que o
bloqueio das contas se deu por violação às políticas da plataforma
Determinado o restabelecimento das contas da autora III- Danos morais
caracterizados Desativação das contas de forma abrupta,
ilegitimamente, sem a prévia notificação da autora para que se
defendesse ou readequasse a conduta aos termos de uso do serviço,
interrompendo o desenvolvimento das atividades profissionais dela, que
tem o potencial de causar dano moral Indenização devida, devendo ser
fixada com base em critérios legais e doutrinários Indenização bem*

fixada, ante as peculiaridades do caso, em R\$5.000,00, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes - grifo nosso IV- Sentença mantida - Honorários advocatícios já fixados em percentual máximo Impossibilidade de majoração em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal Vedação expressa Art.85, §11, do NCPC Apelo improvido.”
“LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ Ré que nada mais fez do que postular, fundada em matéria fática e jurídica, dentre teses possíveis, as que entendeu serem adequadas e razoáveis Ré que não desrespeitou nenhum dos artigos que tratam da litigância de má-fé e não causou prejuízo à parte Pedido formulado pela autora em contrarrazões afastado.” (TJSP; Apelação Cível 1053853-63.2021.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2021; Data de Registro: 30/11/2021.

“Apelação Cível Prestação de Serviços Administração de Rede Social (Facebook e Instagram) - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais Bloqueio injustificado da conta Sentença de parcial procedência afastando os danos materiais por não comprovados - Relação de consumo - Falha na prestação dos serviços demonstrada - Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços Desativação da conta por suposta violação aos termos de uso do serviço Descabimento Não comprovação da justa causa para o ato perpetrado pelo provedor Exclusão imotivada - Obrigação de fazer Determinação de reativação da conta utilizada pela usuária Perfil utilizado para atividades

econômicas - Danos morais configurados Quantum bem arbitrado na origem Valor indenizatório, ademais, que está de acordo com o padrão adotado por esta C. Câmara, em casos análogos Sentença mantida - Recurso desprovido". (TJSP Apelação nº 1013159-18.2022.8.26.0100 Rel. Des. João Antunes 25ª Câmara de Direito Privado Julgado em 03.07.2024).

Assim, de rigor a reforma da r. sentença para julgar procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral, com a inversão da sucumbência e condenação do réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da causa, considerando os critérios estabelecidos nos incisos I a IV do §2º do artigo 85 do CPC e o disposto §11 do mesmo dispositivo legal.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora