



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2024.0001132505

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004819-85.2023.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante -- --.

ACORDAM, em 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da ré, nos termos que constarão do acórdão; v.u.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 21 de novembro de 2024.

HUGO CREPALDI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1004819-85.2023.8.26.0024

Comarca: Andradina

Apelantes/Apelados: ----Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Voto nº 37.560

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Desativação indevida de conta em rede social ("Instagram")
 – Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a ré tenha o lícito direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há prova de um único fato que corrobore essas hipóteses **DANOS MORAIS** – Configuração Evidente a repercussão negativa gerada pelo bloqueio indevido da conta da autora, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros
 – **“QUANTUM” INDENIZATÓRIO** – Arbitramento de acordo com as circunstâncias do caso – **HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS** Majoração – Cabimento – Recurso da autora provido – Negado provimento ao recurso da ré.

Vistos.

Trata-se de recursos de Apelação interpostos por ambas as partes, na ação indenizatória que ---- move contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, objetivando a reforma da sentença (fls. 185/191) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 1ª Vara Judicial da Comarca de Andradina, Dr.

Apelação Cível nº 1004819-85.2023.8.26.0024



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

2

Mateus Moreira Siketo, que julgou parcialmente procedente a demanda para determinar o restabelecimento do acesso da autora à sua conta na rede social *Instagram*, no prazo de 15 dias, sob pena de aplicação das medidas necessárias, condenando-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 5.000,00. Em razão da sucumbência, foi a ré condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela primeiramente a ré (fls. 197/235)

sustentando, em síntese, a inexistência de defeito na prestação do serviço e a retidão de seus atos. Argui ainda que a obrigação é impossível, sendo descabida ainda a imposição de astreintes. Por fim, defende a inexistência de dano moral, pleiteando, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório.

Apela também a autora (fls. 260/268) e

pleiteia a majoração do valor indenizatório.

Foram apresentadas contrarrazões apenas pela parte autora (fls. 274/284), tendo os recursos sido recebidos nos efeitos devolutivo e suspensivo.

É o relatório.

Incontroverso que a conta da autora na rede social *Instagram*, administrada pela ré, foi desativada por ato da própria requerida, sob o argumento, unilateral, de violação às suas regras de conduta.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

3

Insta consignar, primeiramente, tratem os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/1990.

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a ré tenha o lícito direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há prova de um único fato que corrobore essas hipóteses, limitando-se o *Facebook* a apresentar arguições genéricas e, principalmente, **sem comprovação da suposta violação a eventual propriedade intelectual de terceiros.**

Logo, foi indevida a desativação arbitrária do



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

perfil da autora, o qual deve, sim, ser restaurando, sem prejuízo da responsabilização da ré por perdas e danos, caso a obrigação se mostre

4

impossível, quando iniciada a fase de cumprimento de sentença.

Ademais, neste momento, não há que se discutir sobre o cabimento de astreintes, uma vez que nenhuma penalidade foi fixada na r. sentença, a qual apenas previu a possibilidade de sanções, o que decorre de simples previsão do Código de Processo Civil:

“Art. 497. Na ação que tenha por objeto a prestação de fazer ou de não fazer, o juiz, se procedente o pedido, concederá a tutela específica ou determinará providências que assegurem a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente.

(...)

Art. 537. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.”

Caracterizada a responsabilidade do fornecedor, necessário averiguar a existência de dano moral indenizável. Sobre o tema, convém ressaltar a lição do festejado ORLANDO GOMES:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilícitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a de satisfação, em relação à culpa". (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Editora Forense, pp. 271-272).

5

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona CARLOS ALBERTO BITTAR:

"(...) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (...) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral." (Reparação civil por danos morais. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, pp. 202-204)

De fato, é evidente a repercussão negativa gerada pelo bloqueio indevido da conta da autora, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros.

O abalo, assim, é consequência inexorável, devendo-se ter por presumida a ocorrência de dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Resta a análise do *quantum* indenizatório.

A dificuldade inerente a tal questão reside no fato da lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de

6

exata quantificação monetária, vez que impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

Tomando-se por base aspectos do caso _ extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos _ o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, julgo adequado para sanar a presente lide o valor de R\$ 10.000,00, porquanto proporcional e em conformidade com as diretrizes acima expostas.

Em relação aos honorários advocatícios, em atenção ao disposto no artigo 85, §§ 1º e 11 do Código de Processo Civil, segundo os quais o Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

fixados anteriormente, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, determino o aumento dos honorários de sucumbência devidos ao patrono da autora arbitrados em Primeiro Grau para quantia equivalente a 12% do valor atualizado da condenação.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso da

7

autora para majorar o valor indenizatório para R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a data de publicação deste acórdão e incidência de juros moratórios contados da citação; e nego provimento ao recurso da ré.

HUGO CREPALDI

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado