



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Voto nº 41865

Registro: 2025.0000006655

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1052939-91.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LETÍCIA GOMES DRUMOND (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, 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 Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

CRISTINA ZUCCHI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Voto nº 41865

Apelante: LETÍCIA GOMES DRUMOND

Apelado: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.Comarca: São Paulo – 11ª Vara Cível do Foro Central

EMENTA:

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA NO TOCANTE À PRETENSÃO INDENIZATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA DA PLATAFORMA DIGITAL INSTAGRAM. AUSÊNCIA DE PROVA QUANTO À ALEGADA VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO DA PLATAFORMA DIGITAL. INÉRCIA DA RÉ, MESMO APÓS TER SIDO DEVIDAMENTE INSTADA À REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA, FIXADA EM R\$ 5.000,00. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS FIXADOS POR EQUIDADE. CABIMENTO. SENTENÇA REFORMADA.

Recurso de apelação parcialmente provido.

Trata-se de apelação digital (fls. 106/113, sem preparo-justiça gratuita às fls. 43) interposta contra a r. sentença de fls. 102/103 (da lavra do MM. Juiz Sergio Serrano Nunes Filho), cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: *“JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação e DETERMINO ao réu que reative a conta da autora, o que já foi realizado. Arcará o réu com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários do advogado da parte contrária, que fixo, por equidade, em R\$ 3.000,00 (três mil reais), nos termos do artigo 85, § 8.º, do Código de Processo Civil, uma vez que impossível estipular proveito econômico na reativação da conta de Instagram.”*.

Apela a autora, sustentando, em necessária síntese, que os fatos narrados e os documentos acostados comprovam que a desabilitação do seu perfil da rede social foi arbitrário. Defende a ocorrência de falha na prestação de serviço, geradora de danos morais. Insiste na necessidade de condenação da ré à reparação moral, destacando a utilização da plataforma como canal de interação social. Pondera

que, ainda que tenha havido a reativação da conta, precisou justificar-se com seus amigos e familiares a respeito do ocorrido, causando desconforto. Afirma que a recorrida apenas realizou a recuperação da conta após a ordem judicial, causando sentimento de abandono pela falta de assistência. Pede a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00. Pugna pela reforma do julgado.

O recurso é tempestivo (fls. 105/106), preenchendo as suas necessárias condições de admissibilidade.

Vieram contrarrazões às fls. 118/128, pugnando pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Ingressou a autora com a presente ação de obrigação de fazer c.c. pedido indenizatório, decorrente da desativação do seu perfil na rede social Instagram (@leticiadrumond._). Narra a autora, em sua inicial, que a desativação ocorreu em 01 de abril de 2024, de forma unilateral e abusiva. Pretende, com o ajuizamento da demanda, o restabelecimento de referido perfil, assim como a condenação da ré no pagamento de indenização por dano moral.

A ação foi julgada parcialmente procedente, motivando a interposição do recurso pela autora, que se insurge contra a improcedência do pedido de indenização por danos morais.

Pois bem.

A questão *sub judice* diz respeito, unicamente, à existência, ou não, de danos morais decorrentes da desativação do perfil da autora da plataforma digital Instagram.

Diante da ausência de recurso da ré, resta incontroverso que a desabilitação da conta da autora na plataforma “Instagram” se deu de forma ilegítima.

Neste contexto, porque a ré não se insurge, dúvidas não restam de que

a autora não violou os termos de uso da plataforma digital e que a desabilitação da conta se deu de forma abrupta e arbitrária e, diante de tal conduta, emerge cristalina a conclusão no sentido da responsabilidade da ré pelos danos sofridos pela autora.

A indenização por dano moral só pode ser considerada devida se, além do ato imputável à apelada e do nexo de causalidade, restar comprovado o dano.

No caso dos autos, tenho que resta configurado o dano moral.

A autora comprovou ter sido atingido na sua integridade moral, eis que diante da conduta arbitrária da ré, o acesso à sua conta foi repentinamente negado, prejudicando a atividade desenvolvida na plataforma, sendo manifesto o prejuízo moral, especialmente porque a ré não apresentou qualquer justificativa plausível ou minimamente comprovada quando da restrição imposta, o que evidentemente gerou profundo constrangimento à autora.

O abalo moral sofrido pela autora é evidente, não havendo como tratar o resultado do ilícito praticado pela ré, que ainda se recusou à solução administrativa da questão, como mero aborrecimento. O caso aqui em estudo evidencia inadmissível inércia da prestadora de serviço, que nada fez, mesmo após devidamente instada à regularização da situação da conta da autora (fls. 22/26), obrigando-a a vir a juízo para que tivesse seus direitos respeitados.

A perturbação se mostra evidente quando considerada a falta de transparência da ré acerca dos motivos que levaram à desabilitação da conta da autora (fls. 20), de modo que daí exsurge o dever de reparar o dano moral sofrido pela apelante.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Administração de rede social – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Desabilitação sem prévio aviso e motivo aparente da conta da autora na plataforma Instagram (perfil de fã clube de artista musical) - Relação de consumo – Ré 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 - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1003775-60.2024.8.26.0100; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024).

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo do réu. Conta/perfil do autor no Instagram desativada pelo réu sem justificativa. Réu que não comprovou a violação, pelo usuário, dos termos de uso e diretrizes da empresa e não observou o contraditório e a ampla defesa para a desativação. Falha na prestação dos serviços da ré. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC. Danos morais evidenciados. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1002050-34.2023.8.26.0597; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2024; Data de Registro: 09/05/2024)

A reparação do dano moral, no caso, tem função meramente satisfatória, procurando suavizar o mal, não por sua própria natureza, mas pelo conforto que o dinheiro pode proporcionar, compensando até certo ponto o dano que foi injustamente causado.

Como cediço, a indenização por dano moral tem natureza compensatória e visa proporcionar à ofendida uma reparação pela ofensa propriamente dita, mas não o enriquecer. Além disso, o arbitramento da indenização deve considerar o caráter pedagógico da medida, que deve ser suficiente para desestimular futuras repetições da mesma conduta pela condenada, levando-se em conta não só as consequências do fato para a ofendida, mas, também, a situação econômica da empresa demandada.

É certo que não há critérios para que se estabeleça o "*pretium doloris*". A doutrina pondera que inexistem "*caminhos exatos*" para se chegar à quantificação do dano extrapatrimonial, mas lembra também que é muito importante a atuação do juiz, a fim de que alcance "*a equilibrada fixação do 'quantum' da indenização*", dentro da necessária "*ponderação e critério*"¹.

Neste cenário, atendendo aos critérios anteriormente declinados e

¹ Limongi França, "Reparação do Dano Moral" 'in' RT 631/34.

considerando os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, entendo que o valor de R\$ 15.000,00 pleiteado pela autora mostra-se exagerado para caso, notadamente porque não se alegou a utilização da conta digital para fins profissionais.

Assim sendo, considero razoável e proporcional para à hipótese fixar a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00.

Portanto, respeitado o entendimento do i. magistrado sentenciante, merece reforma a r. sentença de primeiro grau, para o fim de julgar procedente a ação, e condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00, com correção monetária deste julgamento e juros de mora desde a citação.

Tendo sido reconhecido o direito à indenização por danos morais, muito embora o valor fixado seja inferior ao pretendido, vale destacar que, nos termos da Súmula 326 do E. STJ, *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Finalmente, considerando o resultado do julgamento, mantenho os honorários advocatícios sucumbenciais fixados monocraticamente por equidade em R\$ 3.000,00, isso porque o percentual de 10% ou mesmo o de 20% sobre o valor da condenação (R\$ 5.000,00), nos moldes do § 2º, do art. 85 do CPC, não remunera com dignidade o patrono da autora, razão pela qual, para o arbitramento da verba, na hipótese, perfeitamente aplicável a regra do § 8º do mesmo dispositivo legal.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso, nos termos do acórdão.

CRISTINA ZUCCHI
Relatora