



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000288082

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1080594-41.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BRUNO COMINO MARINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso da ré V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ANDRADE NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1080594-41.2024.8.26.0002

Apelantes/Apelados: Bruno Comino Marino (Justiça Gratuita);
Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo – F. Reg. de Santo Amaro – 9ª Vara Cível

Juiz prolator: Adilson Araki Ribeiro

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ALEGAÇÃO DA RÉ DE QUE A CONTA FOI DESATIVADA POR VIOLAÇÃO DAS POLÍTICAS DE USO DE SEU SERVIÇO - ALEGAÇÃO DEMASIADAMENTE GENÉRICA QUE NÃO JUSTIFICA A SUSPENSÃO EFETUADA - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - REATIVAÇÃO DA CONTA CORRETAMENTE DETERMINADA - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - MONTANTE FIXADO COM MODERAÇÃO E RAZOABILIDADE - VERBA HONORÁRIA - MAJORAÇÃO DO PERCENTUAL FIXADO - APLICAÇÃO DO ART. 85, § 2º, DO CPC - SENTENÇA REFORMADA APENAS PARA MAJORAR A VERBA HONORÁRIA.

RECURSO DA RÉ DESPROVIDO, PARCIALMENTE PROVIDO O DO AUTOR.

VOTO Nº 49553

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença que julgou procedente o pedido para condenar o réu na obrigação de restabelecer a conta do autor, no prazo de 5 dias, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 30.000,00, e ao pagamento da indenização por danos morais de R\$ 2.000,00, com juros e correção, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1080594-41.2024.8.26.0002

Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 155).

Apela o autor alegando que o valor da indenização e dos honorários advocatícios deve ser majorado.

Também apela a ré alegando que agiu no exercício regular do seu direito e que a desativação da conta não ocorreu de maneira arbitrária. Cita a violação aos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade Instagram. Entende que deve oferecer aos usuários um ambiente harmônico, respeitoso e seguro, sendo cabível a desativação temporária de contas. Tece considerações sobre o exercício regular de direito e princípio da obrigatoriedade dos contratos. Salienta que ninguém é obrigado a permanecer contratado com um usuário que violou os termos de uso. Aduz sobre o limite de intervenção do Estado na atividade econômica. Afirma que não cometeu nenhum ato ilícito, sendo indevida a indenização por dano moral. Salienta que não existe prova do dano moral. Por fim, argumenta que não pode ser condenada a reativar a conta, pois, desativada em razão de sérias e reiteradas violações cometidas à legislação vigente no país, a tratados e leis internacionais, e disposições contratuais expressamente compactuadas. E dado o princípio da causalidade, não pode ser condenada ao pagamento da verba sucumbencial.

Recursos recebidos e regularmente processados,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1080594-41.2024.8.26.0002

com contrarrazões apenas do autor.

É o relatório.

O recurso do autor merece parcial provimento, devendo ser desprovido o apelo da ré.

Consoante narrado na inicial, o autor teve a sua conta no Instagram indevidamente desativada.

A ré, por sua vez, afirma que a suspensão ocorreu por violação dos termos de uso e diretrizes da comunidade Instagram.

Contudo, as justificativas apresentadas são demasiadamente genéricas e não se mostram aptas a legitimar a suspensão da conta, haja vista que em nenhum momento a ré especifica qual regra inserida nos termos de uso de seu serviço que o autor violou.

Nesse sentido bem observou o magistrado sentenciante:

“Em sua contestação, o Réu aponta que a desativação da conta do requerente teria ocorrido por violação a direitos, contudo, não apresentou qualquer prova nesse sentido, mas tão



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1080594-41.2024.8.26.0002

somente a alegação genérica de que o Autor não respeitou as suas diretrizes internas, inclusive, carreando parecer elaborado seis anos antes do bloqueio promovido (fls. 102/127). Nesse contexto, era ônus do Réu a comprovação da licitude da conduta consistente em desativar o perfil do Autora, evidenciando fato impeditivo do direito do Autor, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Contudo, nada veio nesse sentido.

Isso porque, a parte requerida não trouxe aos autos qualquer publicação ou outros conteúdos divulgados pelo Autor em desacordo com as diretrizes da rede social. Neste caso concreto, inexistente qualquer prova de violação, por parte do requerente, em relação às chamadas Diretrizes da Comunidade e Termos de Uso da plataforma, de sorte que não há qualquer parâmetro para se aferir a legitimidade da conduta do requerido, ao qual não é dado poder de agir unilateralmente e de forma abrupta em detrimento ao direito do Autor, considerada consumidora do serviço prestado, mormente tendo em vista o seu direito à informação, nos termos dispostos no art. 6º, inciso III do CDC.” (fls. 138/139).

Assim, depreende-se que a desativação da conta do autor se deu de forma unilateral e arbitrária, porquanto sequer foi demonstrada a alegada violação aos “Termos de Serviço”, o que conduziu à procedência dos pedidos deduzidos.

Ademais, a requerida, ao alegar de forma genérica que houve a violação aos “Termos de Serviço”, atraiu para si o ônus da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1080594-41.2024.8.26.0002

prova de tal fato, sem que, contudo, dele tivesse se desincumbido a contento.

Nesse contexto, não se há falar em exercício regular de direito no banimento da conta do autor, sobretudo a partir de alegação genérica, sem qualquer prova, de violação aos termos contratados.

Indisputável, pois, o reconhecimento de que o banimento das contas do autor se deu de forma irregular, de modo que não havia outra solução possível senão a determinação de reativação da sua conta do Instagram, tal como deliberado na sentença.

Nessas circunstâncias, não há como reputar idônea a escusa da ré ao cumprimento da obrigação.

Quanto ao dano moral, entendo que se faz devida a indenização requerida.

Houve a desativação indevida da conta do autor, com a impossibilidade de acesso aos dados ali constantes.

Com relação ao valor, bem se vê que o autor utiliza referida rede social com a finalidade meramente recreativa e não profissional, não demonstrando nenhuma situação concreta da qual se possa reconhecer abalo emocional de maior impacto em decorrência dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 7
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1080594-41.2024.8.26.0002

acontecimentos, circunstâncias que tornam incompatível a pretendida elevação da indenização.

Nessa linha, deve ser mantido o valor fixado em sentença, o qual considero adequado às circunstâncias do caso, representando quantia justa e proporcional à gravidade do ocorrido e proporcional à reprovabilidade da conduta da ré e ao abalo moral sofrido pelo autor.

E a multa diária fixada em sentença diz respeito à obrigação de fazer, ou seja, só será aplicada em caso de descumprimento do que foi decidido. Assim, sem qualquer propósito o pedido para que seja afastada ou que seja revisto o seu valor.

Por fim, sendo a requerida vencida na demanda, de rigor que seja condenada ao pagamento da integralidade da verba sucumbencial.

E considerando o disposto no art. 85, § 2º, do CPC, entendo que a verba honorária deve ser fixada em 20% do valor da condenação, quantia que se mostra adequada para remunerar o patrono da parte autora.

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso do autor** apenas para majorar a verba honorária para 20%



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 8
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1080594-41.2024.8.26.0002

do valor da condenação, e **nego provimento ao apelo da ré**, e em cumprimento ao disposto no art. 85, § 11 do CPC, deixo de majorar os honorários advocatícios por já terem sido fixados no limite legal.

ANDRADE NETO
Relator