



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301058

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1089725-37.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VICTORIA DE OLIVEIRA PIRES MATOS, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 28 de março de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1089725-37.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo — 27ª Vara Cível do Foro Central
Apelante: Victoria de Oliveira Pires Matos
Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Juíza: Melissa Bertolucci

Voto nº 36.545

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer. Remoção das restrições impostas à conta de usuária. Relação de consumo. Não comprovada a culpa exclusiva da autora como causa do evento danoso. Ré não comprova a alegada violação aos termos de uso da plataforma pela autora. Falha na prestação do serviço. Restrições indevidas, injustificadas. Devida a remoção das restrições. Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada de acordo com a razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 102/106, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer e condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios de 10% do valor da causa.

Inconformada, apela a autora às fls. 111/125. Sustenta, em síntese, que a requerida não comprovou que a usuária tenha violado os termos e condições da plataforma, de modo que entende ser arbitrária a suspensão de seu perfil do Instagram. Ressalta ser influenciadora digital, auferindo sua renda diretamente

da monetização de suas postagens e de parcerias pagas. Assim, a conduta da requerida lhe acarretou prejuízo financeiro e profissional, caracterizando dano moral indenizável. Pugna pela procedência da demanda.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

Contrarrazões às fls. 129/156.

É o relatório.

A autora narra ser modelo e influenciadora digital, utilizando sua conta no Instagram para compartilhar conteúdos pessoais e profissionais. Afirma possuir 4,6 milhões de seguidores e que sua conta obteve o selo de verificação. Contudo, diz que desde março de 2024 passou a sofrer injustificadas moderações de conteúdo pela requerida por supostas violações às diretrizes da comunidade, conduta que ensejou queda no número de seus seguidores e redução do alcance de suas publicações. Segue narrando que em junho de 2024 a plataforma passou a impedir a visualização de seu perfil por não seguidores, tudo a prejudicar sua fonte de renda. Portanto, ajuizou a presente demanda pleiteando a remoção das restrições ao conteúdo e visibilidade de seu perfil e indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

Em sua r. sentença o D.

Magistrado “a quo” entendeu que a requerida não praticou ilícito ao aplicar sanções à conta da autora, uma vez que a contratada é livre para denunciar o contrato caso verificado que as publicações do usuário violem suas diretrizes e regras.

E respeitado o seu convencimento, assiste razão à autora-apelante.

Efetivamente, a relação mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor — fato incontroverso na demanda.

Em consequência, a ré (fornecedora) responde objetivamente pelos danos que ocasionar ao consumidor (artigo 14, CDC), bastando para tanto a constatação do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviço e os danos suportados pela autora.

Partindo desta premissa, cabe à requerida comprovar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou demonstrar alguma excludente de responsabilidade (§ 3º).

Contudo, a apelada não se desincumbiu deste ônus, uma vez que se limitou a alegar que a apelante teria violado os termos e condições de uso da plataforma sem corroborar suas alegações com as supostas postagens violadoras. Sua contestação veio desacompanhada de qualquer documento que pudesse, ainda que de forma indiciária, indicar as supostas infrações, conduta que fere o contraditório e obstaculiza o

direito de defesa.

Deste modo, considerando que não foram comprovadas as supostas violações aos termos de uso da plataforma, resta caracterizada a responsabilidade objetiva da apelada pela remoção e restrição do conteúdo produzido pela apelante. Logo, deve a requerida remover as restrições impostas.

Neste ponto, inobstante a invocação do princípio da autonomia privada e da liberdade de contratar como fundamento para não ser compelida a manutenção do liame contratual com a autora, *“deve-se afirmar que tais considerações são afastadas, no caso concreto, por força da proteção à justa expectativa do consumidor, que contratou com a ré um serviço e não praticou ato que ensejasse, por justa causa, e repentinamente, o encerramento da relação de consumo (...) Ainda, não se vislumbra violação à autonomia privada ou à liberdade da iniciativa, porque nenhum direito pode ser exercido de forma abusiva (artigo 187 do Código Civil), o que inclui a faculdade de interromper os serviços prestados ao contratante”*¹.

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

**“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS. *Instagram. Conta
bloqueada/cancelada
imotivadamente. Abuso irretorquível.***

¹ TJSP; Apelação Cível 1130493-10.2021.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2022; Data de Registro: 06/06/2022.

Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade *in re ipsa*. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. **Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança.** Indenização de R\$ 7.000,00 que observa critérios já cancelados por este órgão fracionário. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001993-61.2021.8.26.0443; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023) (g.n.).

“Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer. **Autora que teve seu perfil em rede social administrada pela ré suspenso para averiguações. Inocorrência de qualquer violação aos termos e diretrizes da plataforma em questão. Abusiva indisponibilidade de quase quatro meses do perfil, utilizado profissionalmente pela autora, que importou em dano moral.** Valor indenizatório fixado pela sentença (R\$4.000,00), que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1070497-47.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023) (g.n.).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **Desativação de conta de rede social, de forma imotivada - Violação aos termos de uso – Não comprovada –**

Conduta abusiva — Danos morais configurados - Prejuízo à imagem e ao contato com seus clientes - Indenização devida - Ação parcialmente procedente - Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001566-29.2021.8.26.0390; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Granada - Vara Única; Data do Julgamento: 09/03/2023; Data de Registro: 09/03/2023) (g.n.).

“Apelação — Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais — **Desativação de conta em rede social — Instagram — Alegação de violação de diretrizes da plataforma — Ausência de comprovação — Abusividade — Procedência da obrigação de fazer mantida — Possibilidade de aplicação de astreintes — Redução do valor da multa e da indenização por danos morais que não se justificam** — Incidência de juros de mora e de limitação à multa reformadas de ofício — Réu que deu causa à ação — Verbas sucumbenciais devidas — Recurso desprovido, com observações”. (TJSP; Apelação Cível 1004316-64.2021.8.26.0176; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023) (g.n.).

Ademais, configurado o dano moral, posto que incontroverso que a apelante aufere renda por meio de sua presença online e que as restrições impostas pela apelada acarretaram a perda de seguidores, redução de alcance de postagens e empecilhos à

monetização de conteúdo.

E para o arbitramento da indenização por dano moral deve-se observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando as peculiaridades do caso que deram origem ao prejuízo, exercendo o D. Magistrado um juízo prudencial.

Neste sentido: “(...) **DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. VALOR. CRITÉRIOS PARA ARBITRAMENTO. A indenização por dano moral guarda conteúdo de interesse público. O valor fixado deve observar a extensão do dano sofrido, o grau de comprometimento dos envolvidos no evento, os perfis financeiros do autor do ilícito e da vítima, além de aspectos secundários pertinentes a cada caso. Incumbe ao juiz fixá-lo com prudência, bom senso e razoabilidade. (...)**” (STF, ARE 1015587, Relator: Min. EDSON FACHIN, Julgamento: 02/02/2017, Publicação: 07/02/2017).

“(...) **O quantum indenizatório deve ser definido atendendo critérios de moderação, prudência e às peculiaridades do caso, inclusive à repercussão econômica da indenização, que deve apenas reparar o dano e não representar enriquecimento sem causa aos lesados.**” (STF, ARE 1260446, Relator: Min. ALEXANDRE DE MORAES, Julgamento: 30/03/2020, Publicação: 01/04/2020).

Diante desse quadro, tendo em

vista as peculiaridades do caso que deram origem ao dano, o valor da indenização pleiteada pela apelante, de R\$ 10.000,00, revela-se razoável e bem se harmoniza com o caso concreto e com os parâmetros adotados por esta Eg. Corte, atendendo a contento ao anseio compensatório/reparatório da indenização, de forma a desestimular a reiteração da prática do fato danoso, sem que, com isso, dê origem ao locupletamento sem causa da beneficiária.

Assim sendo, merece provimento o recurso de apelação para julgar procedente a ação e condenar a requerida:

i) na obrigação de fazer consistente na remoção das restrições ao conteúdo e visibilidade do perfil da autora (URL: <https://www.instagram.com/soyvictoriamatosa/>), o que deve se dar no **prazo de 05 dias** da publicação deste acórdão, sob pena de multa diária de R\$ 500,00. Publicado o acórdão, **intime-se pessoalmente** a requerida para cumprimento da obrigação, nos termos da Súmula 410, C. Superior Tribunal de Justiça; e

ii) no pagamento de indenização de R\$ 10.000,00, valor que deve ser acrescido de correção monetária pelo IPCA/IBGE desde a publicação do acórdão e de juros de mora à taxa “SELIC” estabelecida pelo artigo 406, do CC, deduzido mensalmente o IPCA (§ 1º) e desconsiderada eventual diferença negativa mensal (§ 3º),

contados da citação (responsabilidade contratual, art. 405, CC, c/c art. 240, CPC).

Diante da integral procedência da demanda, caberá à ré suportar o pagamento pelas custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios ora arbitrados em 10% da condenação, sem majoração em razão do provimento do apelo.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

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

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora