



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000303330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1067744-49.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado DANIELA VASCONVELLOS ZUQUIM COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1067744-49.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online Do Brasil Ltda.

Apelada: Daniela Vasconcellos Zuquim Costa - ME

Comarca: Central

Voto nº 05.361

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. REATIVAÇÃO DE CONTA INSTAGRAM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA RÉ. DENÚNCIA POR VIOLAÇÃO DE DIREITO AUTORAL. DESATIVAÇÃO DA CONTA, SEM SUBMETER AO CONTRADITÓRIO. ACORDO EXTRAJUDICIAL FIRMADO ENTRE A AUTORA E EMPRESA DENUNCIANTE. CONTROVÉRSIA SOLUCIONADA. DEMORA DE CINCO MESES APÓS DETERMINAÇÃO JUDICIAL PARA REATIVAÇÃO DA CONTA. MERA INVOCAÇÃO DO PRINCÍPIO DA LIBERDADE CONTRATUAL QUE NÃO LEGITIMA A SUJEIÇÃO DO CONTRATO AO PODER ARBITRÁRIO DA REQUERIDA. INTELIGÊNCIA DOS ARTS. 421, CAPUT, E 422, AMBOS DO CÓDIGO CIVIL. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. PERFIL COMERCIAL. CUSTOMIZAÇÃO DE MOTOCICLETAS. “QUANTUM” INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$12.000,00. MONTANTE ADEQUADO AO CASO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 216/243) interposto por Facebook Serviços Online Do Brasil Ltda., nestes autos de ação de obrigação de fazer c/c danos morais, contra a r. sentença que a julgou procedente, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a presente ação para: determinar que a ré reative, no prazo de 48 horas, a conta de Instagram da autora (@mrc_designer), no estado em que se encontrava antes do bloqueio, sob pena de multa diária de R\$ 2.000,00, limitada a 30 dias, confirmando a tutela por sentença; condenar a ré ao pagamento de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) a título de danos morais, corrigidos monetariamente desde a data desta decisão e acrescidos de juros de mora a partir da citação; condenar a ré ao pagamento de danos materiais, a serem apurados em liquidação de sentença. Condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.”

Em suas razões, a ré alega, em resumo, que a desativação da conta ocorreu por denúncia por violação de falsificação de terceiros, por parte da empresa Harley-Davidson Bar & Shield, de modo que o acordo feito entre a autora e a empresa ocorreu posteriormente. Logo, agiu em seu exercício regular de direito, já que houve violação aos “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade” do serviço Instagram. Aduz que a reativação da conta acarreta a intervenção da atividade empresarial do Instagram, em desacordo com a regra da livre iniciativa, prevista na Constituição Federal e no Marco Civil da Internet. Discorre acerca do descabimento

de indenização por danos morais, em razão da ausência de ato ilícito. Pugna pela reforma da r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 252/262).

Recurso tempestivo e preparado.

É o breve relatório.

O recurso não comporta provimento.

Em que pesem os argumentos da apelante, a r. sentença merece ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, segundo o qual, *“nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*.

Tal regra regimental tem sido amplamente utilizada nesta Corte com o firme propósito de evitar repetições inúteis e com o objetivo de que prevaleça a celeridade processual, em homenagem ao princípio constitucional da razoável duração dos processos.

Destarte, resalto os fundamentos da sentença recorrida (fls. 206/209):

“A conduta da ré evidencia falha na prestação do serviço, uma vez que não restabeleceu o acesso à conta da autora, mesmo após a resolução da controvérsia inicial. O dever de transparência, previsto no art. 6º, III, do CDC, não foi observado, tampouco o dever de solução eficiente, esperado

de uma empresa da magnitude da ré.”

Com efeito, restou incontroverso que a indisponibilidade da conta da autora na plataforma “*Instagram*” ocorreu em 20 de fevereiro de 2024, em razão da denúncia promovida pela empresa Harley-Davidson Motor Company, referente à publicação de um anúncio que violava a marca.

Ocorre que as partes formalizaram acordo extrajudicial, no dia 22 de fevereiro de 2024, como se vê às fls. 32/33, em que a autora se retratou e se comprometeu a cooperar com a empresa para evitar uso indevido de suas marcas, em contrapartida, a empresa concordou em não intentar qualquer procedimento em face da autora, decorrente da utilização indevida da marca.

Ocorre que a requerida foi cientificada da transação, de modo que não mais subsistiam os motivos para o banimento, e ainda assim, não procedeu à reativação da conta, o que só foi feito cinco meses após a ordem judicial.

Logo, a desativação da conta, sem submeter a questão ao contraditório, bem como a demora na reativação, após os devidos esclarecimentos entre as partes, implica evidente falha na prestação do serviço, já que não subsistia mais nenhum motivo que impedia a utilização, tanto mais porque a própria empresa que fez a denúncia manifestou seu interesse na solução da controvérsia.

Não se olvida que a ré tenha o direito de desativar contas, cujo conteúdo violem direitos de terceiros e as diretrizes do serviço, mas é preciso respeitar o direito fundamental do contraditório e da ampla defesa, princípio tão caro ao nosso sistema constitucional e que se revela eficaz mesmo nas relações de direito privado (eficácia horizontal dos direitos fundamentais).

Também não se despreza o fato de que o serviço (“*Instagram*”) oferecido pela ré ao seu público consumidor é de impressionante envergadura, com milhões de contas (perfis) registradas sob sua custódia. Pelo seu

alcance extraordinário, hoje o serviço influencia fortemente a vida social e profissional dos usuários, tornando-se indispensável para muitos. Daí decorre também a enorme responsabilidade social da requerida, que não pode simplesmente invocar a "liberdade de contratação" para sujeitar contratos ao seu poder arbitrário (arts. 421, “*caput*”, e 422, ambos do Código Civil).

Quanto aos danos morais, restou devidamente caracterizado, uma vez que a situação ultrapassam aqueles vividos no cotidiano e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade, sendo inegável que a requerente experimentou enormes prejuízos, principalmente com relação aos seus clientes, já que a conta é utilizada de forma comercial e o fato de ter sido impedida por meses de se comunicar publicamente certamente gerou desconfiância e diminuiu sua credibilidade no mercado, o que notoriamente ocorre quando uma página acaba sendo banida da plataforma.

Bem por isso, a ré deve mesmo ser compelida a compensar a autora dos prejuízos morais aos quais faz jus, na medida em que se viu diante de lamentável situação, cabendo, no ensejo, a fim de que não parem dúvidas, definir o que seria exatamente dano moral

Para a fixação do “*quantum*” indenitário, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados, o que, no caso vertente, bem se verificou que foi de âmbito mediano, conforme a fundamentação supra.

Assim sendo, afigura-se razoável e proporcional a manutenção do “*quantum*” fixado na r. sentença, no importe de R\$12.000,00, valor suficiente para reparação dos prejuízos em testilha.

Sobre o assunto, confira-se o seguinte precedente:

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido de

indenização por danos morais. Suspensão de conta no Instagram. Sentença de procedência em parte. Recurso da parte autora e da parte ré. Ausência de comprovação de conduta da parte autora que tenha violado direito autoral ou de propriedade intelectual. Relação jurídica estabelecida entre as partes de natureza contratual. Ausência de prova de infração aos termos de uso da plataforma que legitime a exclusão da conta do usuário. Dano moral caracterizado. Prejuízo ao exercício da atividade comercial e à interação com os demais usuários da plataforma, incluindo-se clientes da loja virtual. Situação que ultrapassou o mero dissabor da vida cotidiana da demandante, que utiliza o perfil como ferramenta para o exercício da atividade profissional. Indenização por danos morais majorada para o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Reativação da conta da autora na rede social Instagram. Recurso da autora parcialmente provido e recurso do réu desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1042988-73.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024).

Destarte, de rigor a manutenção da r. sentença, por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso e determino a majoração dos honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do §11º do art. 85 do CPC.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator