



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308335

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038015-75.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BRUNA FERREIRA DE ALMEIDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL**
APELANTE: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**
APELADO: **BRUNA FERREIRA DE ALMEIDA**

VOTO N.º 26.877

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência do pedido. Recurso da ré. Suspensão de perfil na rede social “Instagram” pela própria autora que não logrou êxito quanto a reativação (perfil que se tornou inexistente). Apelante que insiste na tese de que o perfil poderia ser reativado a bel-prazer da autora e que há suposta violação dos Termos de Uso da plataforma. Ausência de provas de violação aos Termos de Uso e da possibilidade de reativação do perfil pela própria apelada. Ré que não se desincumbiu do ônus contido no art. 373, II, do CPC. Falha na prestação do serviço evidenciada. Danos morais. Cabimento. Autora que enfrentou uma verdadeira via crucis para restabelecer o acesso ao seu perfil, o que apenas foi possível após a prolação da sentença, ainda que houvesse prévia decisão interlocutória determinando o restabelecimento. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, estando em sintonia com a jurisprudência deste Egrégio Tribunal em casos análogos. Sentença mantida. Honorários majorados.
RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória, envolvendo prestação de serviços de internet (Instagram e WhatsApp Business), cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 275/283, a fim “condenar a ré a restabelecer as contas da parte autora no Instagram e no Whatsapp Business, confirmando a tutela anteriormente concedida, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que deverá ser atualizada monetariamente pelos índices da Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a presente data (Súmula 362 do STJ), e com a incidência de juros legais, na ordem de 1%, ao mês, nos termos do artigo 406 do Código Civil

c.c. o artigo 161, § 1º, do Código Tributário Nacional, contados da citação.”; devendo, a ré, ainda, arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a ré (fls. 127/149) pretendendo a reforma da sentença. Alega, em síntese, o seguinte: a) suspensão da conta causada pela própria autora que poderá restabelecer o acesso quando quiser; b) possibilidade de exclusão de conteúdos ou contas que violem os Termos de Uso do *Instagram*; c) afastamento ou redução da indenização por danos morais; d) afastamento da sucumbência.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 155/161.

Recebe-se o recurso no duplo efeito, com exceção do ponto relativo à tutela de urgência, recebido apenas no efeito devolutivo.

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer com indenização por dano moral e tutela de urgência, envolvendo a reativação de conta na rede social *Instagram*, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 120/121, nos seguintes termos:

FUNDAMENTO E DECIDO.

O processo comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

No mérito, o pedido deve ser julgado procedente.

Não se nega a ré, conforme termos de uso acatados pela comunidade do Instagram, o direito de desativar temporariamente ou permanentemente contas por condutas indevidas, que estejam violando os termos contratuais de uso.

No entanto, tal medida requer a apresentação de esclarecimentos sobre as razões que geraram tal constrição. Era ônus da parte ré esclarecer as razões nas quais se fundaram a desativação da conta do requerente, ônus do qual a parte não se desincumbiu, já que, em sua contestação, se apoiou em alegações genéricas de ocorrência de supostas violações às diretrizes de uso das plataformas, não apresentando prova, todavia, para dar suporte ao alegado, de modo que reconheço o ilícito.

A requerida em nenhum momento sequer informa qual teria sido a violação praticada pelo autor que justificasse o bloqueio da sua conta.

Em que pese a requerida possa desativar uma conta caso haja descumprimento dos termos, a desativação de uma conta não pode ser arbitrária, tem que ser justificada, pois à requerida cabe observar o princípio da boa-fé objetiva, cláusula geral de todos os pactos, e o princípio da função social do contrato, pelos quais o contratante deve agir com lealdade e solidariedade, para garantir a sua finalidade, incompatíveis com a conduta desarrazoada de uma das partes, em detrimento do interesse da outra.

Assim, não pode a requerida, ao seu bel-prazer, de modo infundado, suspender ou remover a conta do requerente, sob a alegação genérica de esta descumpriu regra contratual absolutamente genérica.

Ademais, em que pese a ré alegar que a própria autora desativou sua conta, podendo reativá-la a qualquer tempo, verifico que a autora, de fato, afirma na inicial que utilizou o recurso de suspensão temporária da conta, mas, conforme informado na plataforma, deveria ser possível sua reativação, com manutenção do perfil, fotos, comentários e curtidas (fl. 2), o que não ocorreu no caso em análise, posto que a autora demonstrou que buscou de diversas formas reativar a conta (reclamações no Procon às fls. 17/24 e troca de e-mail com a ré às fls. 25/27), não obtendo êxito.

Destarte, o pedido de reativação da conta merece acolhimento.

Resta analisar o pedido de danos morais.

A esse respeito, entendo que o pedido comporta acolhimento.

De fato, a restrição da conta da autora, sem que tenha havido qualquer informação acerca da eventual irregularidade por ela praticada não pode ser considerada como mero aborrecimento.

Atualmente, as redes sociais são responsáveis por boa parte da comunicação e interação entre as pessoas, e a impossibilidade de utilização gera constrangimento. A exclusão pode ainda gerar abalo à imagem, pela suspeita de conduta irregular. Ademais, a abusividade da requerida deve ser combatida, não podendo se esquecer o aspecto punitivo da indenização dessa natureza.

No tocante ao valor, o preceito ressarcitório abrange, inicialmente, aspecto punitivo mencionado, a fim de que o causador do dano se veja castigado pela ofensa que praticou. Há, ainda, aspecto compensatório, de modo que a vítima receba em pecúnia valor que lhe proporcione prazeres em contrapartida do mal sofrido.

(...)

Buscando critério que proporcione à requerente satisfação na justa medida do abalo sofrido, a capacidade econômica da requerida, e para atender à finalidade de desestimular conduta desta natureza, razoável se mostra que o valor seja fixado em R\$ 5.000,00, posto que a parte autora se utiliza da conta na plataforma requerida também com fins de trabalho.

(...)

Assim, ante o exposto e considerando o mais que dos autos consta, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para CONDENAR a requerida a restabelecer o perfil da autora na plataforma “Instagram”, no prazo de 5 dias, sob pena de incidência de multa diária, no importe de R\$ 500,00, até o limite de 30 dias, bem como a pagar à autora o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, devidamente corrigido desde a data desta sentença e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Em razão da sucumbência, condeno a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais de comprovado desembolso nos autos, bem como honorários advocatícios, que fixo equitativamente no importe de R\$1.500,00, nos termos do art. 85, §8º do CPC.

P.R.I.C.

São Paulo, 17 de abril de 2024.

Pois bem.

A sentença não comporta reparo.

Resta incontroverso que o perfil da autora junto ao “Instagram” foi suspenso pela própria autora.

Cinge-se, portanto, a controvérsia acerca da impossibilidade da autora em restabelecer o acesso à sua conta de usuário, com todas as informações ali anteriormente contidas, bem como da incidência de danos morais indenizáveis em favor da apelada.

É certo que o caso retratado nos presentes autos versa sobre relação de consumo, estando, portanto, sujeito ao regime protetivo consagrado pela legislação consumerista, com a aplicação das regras de responsabilização objetiva a ele inerentes, dada a notória situação de vulnerabilidade do consumidor/usuário, fruto da presunção legal absoluta (*iuris et de iure*) contida no art. 4º, I, do CDC.

Na hipótese, não há qualquer comprovação da efetiva ocorrência das violações aos Termos de Uso da plataforma, tampouco da possibilidade da autora reativar seu perfil a qualquer tempo. Sequer declinou qual foi, em tese, a conduta ou a publicação do autor que violaria as regras internas estipuladas para a rede social referida.

Não se desincumbiu a demandada, assim, do ônus contido no art. 373, II, do CPC/2015.

E, nesse sentido, não se trata de obrigar a ré a permanecer contratada, mas da mera adequação do exercício de sua livre atividade econômica ao ordenamento jurídico brasileiro, que não permite o exercício arbitrário das próprias razões, principalmente no tocante à relação de consumo.

Os danos morais são devidos.

O dano moral, ainda mais sob uma perspectiva constitucionalizada do direito civil, somente se configura quando houver lesão à dignidade humana e seus substratos: liberdade, igualdade, solidariedade e integridade psicofísica. Nesse sentido a doutrina de Maria Celina Bodin de Moraes (Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro, Editora Processo, 2017, pág. 327):

“Constitui dano moral a lesão a qualquer dos aspectos componentes da dignidade humana dignidade esta que se encontra fundada em quatro substratos e, portanto, corporificada no conjunto dos princípios da igualdade, da integridade psicofísica, da liberdade e da solidariedade”.

No caso, há violação à integridade psicofísica da autora e, especialmente, à liberdade de contratar, flagrantemente violada, pois ela foi prejudicada pelas falhas dos serviços da ré e, não perder acesso a sua conta do Instagram, ainda enfrentou uma verdadeira *via crucis* para recuperar seu perfil, recorrendo ao Procon-SP (fls. 16/24) e a própria ré (fls. 25/27), precisando se socorrer no judiciário para ter o acesso à sua conta de usuário restabelecido apenas após a prolação da sentença, cerca de três meses de atraso da decisão que determinou o reestabelecimento da conta; situação superou em muito os meros aborrecimentos do cotidiano.

Assim, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa à esfera extrapatrimonial da parte autora e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, a quantia arbitrada deve ser mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se mostra adequada à espécie, configurando um justo meio termo entre o excesso e a deficiência, atendendo, assim, aos pressupostos acima consignados, sendo a quantia pleiteada pela autora exagerada, à luz das circunstâncias do caso.

Cita-se, a propósito, a jurisprudência em casos análogos:

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram e Whatsapp. Contas hackeadas e perfil invadido. Fortuito interno. Legitimidade passiva do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens. Precedentes. Multa diária fixada para a obrigação de recuperar o acesso da consumidora à sua conta no Instagram. E-mail desde sempre informado. Réu que não demonstrou estar esse endereço eletrônico atrelado a essas contas e/ou a impossibilidade técnica de usá-lo. Astreintes são contadas em dias corridos, por tratar de prazo de direito material e não existir no caso razão para sua suspensão, haja vista a possibilidade, no mundo digital, de cumprimento da tutela cominatória em finais de semana e/ou feriados. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade *in re ipsa*. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança e da mínima segurança esperada. Invasor que aplicava golpes em nome da autora. Indenização majorada para R\$ 8.000,00. Correção monetária a partir de quando o quantum reparador foi primeiramente definido. Súm. 362 do STJ. Mera adequação numérica do decreto condenatório nesta instância. Astreintes que, após consolidadas, representam mera dívida de valor. Recurso do réu desprovido, provido em parte o da autora, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1059123-34.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

Apelação. Prestação de Serviços. Direito do Consumidor. Rede social Instagram. Conta da autora que foi hackeada por terceiros, invadida e utilizada para perpetrar golpe em nome desta. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança ínsito ao serviço disponibilizado. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Danos morais configurados. Quantum indenizatório que deve ser mantido. Sucumbência. Aplicação do princípio da causalidade. Morosidade da ré para a resolução administrativa das questões que motivou a propositura da demanda. Ônus sucumbenciais que também devem ser carreados à ré. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1010982-27.2022.8.26.0506; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2023; Data de Registro: 15/03/2023)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Autora Paloma teve suas páginas nas redes sociais Instagram e Facebook desativadas sem que lhe fosse dada a oportunidade do contraditório - Aduz que é produtora de conteúdo; e, que seu patrimônio digital foi apropriado indevidamente pelo réu Quer a reativação de suas contas; e, a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Sobreveio respeitável sentença que condenou o Facebook ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, ressaltando já terem sido reativados os perfis da requerente. Insurgência da ré Apelante afirma ter desativado temporariamente os perfis para verificação de possível violação aos termos de uso - Quer a improcedência do pedido de indenização por danos morais; ou a redução do valor arbitrado. Contrarrazões pela manutenção do julgado. Desativação das redes sociais Instagram e Facebook da apelada Alegação de violação dos termos de uso e diretrizes do Instagram; e, termos de serviço do Facebook Bloqueio das plataformas sem possibilitar o contraditório Ausência de transparência nos atos praticados Abalo moral configurado Precedente desta Câmara. Valor arbitrado pelo Juízo de origem (R\$ 3.000,00) que se mostra adequado ao caso concreto; e, suficiente para reparar os danos - Perfis desativados por quase um mês. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1002180-48.2020.8.26.0526; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/02/2023; Data de Registro: 15/02/2023)

Em suma, portanto, resta a sentença mantida por seus próprios e fundamentos jurídicos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O não provimento do recurso faz com o valor dos honorários advocatícios de sucumbência deva ser majorado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para o razoável patamar de R\$ 2.000,00.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator