



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000314046**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1186182-34.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LARA TATIANE GEREMIAS FERREIRA BRITES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**MARRONE SAMPAIO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1186182-34.2024.8.26.0100**

**Apelante: Lara Tatiane Geremias Ferreira Brites**

**Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 420**

**Apelação cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência que determinou o restabelecimento do perfil da autora junto à plataforma Instagram e julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais. Apelo da autora. Dano moral caracterizado. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente pedido formulado em ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência ajuizada por Lara Tatiane Geremias Ferreira Brites contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., para *“condenar o réu ao cumprimento da obrigação de fazer, na forma pleiteada”*, julgando improcedente o pedido de indenização por danos morais. Ainda, condenou cada parte ao pagamento de metade das despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária fixados em R\$ 2.000,00.

Apela a autora, requerendo a reforma do julgado. Aduz que, por todo o transtorno decorrente da ilícita desativação de seu perfil por suposta violação dos termos de uso da plataforma, que a impossibilitaram de exercer suas atividades de parceria que geravam retorno financeiro, a existência dos danos morais deve ser reconhecida (fls. 126/130). Pleiteia indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 e a condenação da ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Contrarrazões às fls. 136/143.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 144).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

O recurso comporta parcial provimento.

Ao que se verifica, houve o ajuizamento de ação condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer com pedido de indenização de danos morais, além de tutela de urgência, por Daniela Terezinha Rosa contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., tendo sido determinado à ré, confirmando-se a tutela pretendida pela autora, o restabelecimento do perfil da autora junto à plataforma *Instagram*.

Cinge-se a controvérsia recursal ao reconhecimento de dano moral.

E, nesse ponto, assiste razão à apelante.

O dano moral é a lesão grave de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. Portanto, para a configuração do dano moral indenizável, a dor, o sofrimento, a tristeza, o vexame impingidos devem ser tais que, fugindo à normalidade, interfiram intensamente no comportamento e no bem-estar psíquico do indivíduo.

É verdade que o reconhecimento dessa espécie de dano merece alguns cuidados. Deve-se proceder com cautela na valoração dos sentimentos experimentados pela vítima, evitando-se, assim, o denominado processo de

industrialização do dano moral. Como ensina Sérgio Cavalieri Filho, “só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo a normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (Programa de Responsabilidade Civil, 2a ed., 2a tiragem, 1999, Malheiros Editores, p. 76).

No caso concreto, a ré em sua peça de defesa, como já consignado, reconhece que procedeu à desativação do perfil da autora. Contudo, dedicou-se a alegar genericamente sem sequer especificar com clareza qual teria sido a violação contratual que ensejou a desativação, alegando que “*o usuário responsável pela conta em questão violou as Diretrizes da Comunidade ao veicular conteúdo relacionado à aparente Solicitação Sexual*”, mas sem comprovar a afirmação que embasa sua tese de defesa.

E não por outra razão, a sentença reconheceu que a desativação da página da apelada foi indevida, uma vez que “*O réu não pode promover a exclusão pura e simples daqueles que utilizam a sua plataforma, sem que lhes sejam previamente oportunizado o direito de defesa, ante as reclamações contra eles formuladas.*” (fls. 116).

A conduta da Requerida (desativação imotivada do perfil) causou prejuízo, pois impossibilitou o acesso da autora à plataforma, fonte de renda que contava com mais de 10 mil seguidores, e exigiu que ela realizasse esforços para sanar erro a que não deu causa. Daí, caracteriza-se a lesão à personalidade e o dever de indenizar, notando-se que o documento de fls.3 indica a desativação da conta da autora (e não mera suspensão temporária).

Nesse sentido, ressalta-se entendimentos desta Câmara em casos análogos:

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Desativação da conta do Autor no aplicativo Facebook – Incumbia à Requerida comprovar a

violação aos termos de uso do aplicativo (o que não ocorreu) – Cabível a condenação da Requerida à obrigação de restabelecer o acesso do Autor ao perfil – Não caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para condenar a Requerida à obrigação de reestabelecer a conta do Autor "ao status quo anterior ao banimento indevido", no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (limitada a R\$ 5.000,00) – **RECURSO DO AUTOR PROVIDO, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00** (TJSP; Apelação Cível 1093037-21.2024.8.26.0100; Relator(a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 04/12/2024; Data de Publicação: 04/12/2024) - grifo nosso.

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela ré. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada, uma vez as condições da ação, inclusive a legitimidade ad causam, devem ser aferidas in status assertionis, isto é, à luz da causa de pedir e do pedido deduzidos na petição inicial. Tendo alegado a autora que mantinha uma conta no WhatsApp, que foi desativada pela ré, **era desta o ônus de demonstrar que a desativação foi legítima, provando que aquela infringiu os termos de uso, ônus do qual não se desincumbiu. Dano moral caracterizado.** Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 (dez mil reais), adequado e razoável à vista das peculiaridades do caso concreto e das funções compensatória e pedagógica da indenização. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. **RECURSO DESPROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1001778-47.2024.8.26.0066; Relator(a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 12/12/2024; Data de Publicação: 12/12/2024) - grifo nosso.

Assim, considerando as peculiaridades do caso concreto e ao método bifásico para fixação, reputo adequada a condenação da ré ao pagamento dos danos morais no montante para o valor de R\$ 5.000,00, com incidência de juros e correção monetária nos termos fixados em sentença, visto não terem sido. Tal montante mostra-se suficiente para reparar a violação dos direitos de personalidade da autora diante da desativação de sua conta pessoal e, ainda, sob o viés duplo sancionatório, estimula a ré a adotar conduta mais diligente em situações semelhantes, evitando a repetição de padrões de atuação, sem acarretar enriquecimento indevido da vítima.

No mesmo sentido, em casos análogos, julgados desta C. Câmara:

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pelo autor. Dano moral caracterizado. Situação vivenciada pelo autor, cujo perfil na rede social Instagram foi invadido e utilizado pelos invasores para a prática de estelionato, que não pode classificada como mero aborrecimento do cotidiano. **Quantum indenizatório majorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), na esteira de precedentes deste E. Tribunal de Justiça.** Verba honorária que deve ser arbitrada por equidade em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais). RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1155575-72.2023.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular do perfil "[@biah.monteiro](#)" no aplicativo Instagram – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram a senha e e-mail da conta – Falha no sistema de segurança da Requerida – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação célere da conta pela Autora, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem seu nome e imagem para fins ilícitos – Cabível a condenação à obrigação de fazer para o reestabelecimento do acesso à conta – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de reestabelecer o acesso à conta da Autora no aplicativo Instagram e ao pagamento de **indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00** – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1007370-64.2024.8.26.0004; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

Ainda, considerando-se a sucumbência da parte ré, de rigor a condenação ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor da parte autora, que, mantido o critério da equidade, fixo em R\$ 3.000,00, corrigidos pelos critérios definidos do artigo 406 do Código Civil a partir deste julgamento e acrescidos de juros moratórios, computados com base no mesmo dispositivo legal e contados do decurso do prazo para pagamento voluntário da obrigação.

Descabida qualquer majoração de honorários a título recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, por meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

**MARRONE SAMPAIO**  
**Relator**