



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312363

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1112775-92.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada KEROLAYNE DOS SANTOS BATISTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1112775-92.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo - 12ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Kerolayne dos Santos Batista

Juiz de origem: Eugenio Augusto Clementi Junior

VOTO Nº 5981

APELAÇÃO - Bloqueio de conta na rede social “Instagram”
- Obrigação de fazer c/c danos morais - Sentença de procedência, com indenização pelo dano moral fixada em R\$10.000,00 - Irresignação do réu - Violação aos termos de uso e às diretrizes da comunidade alegada de forma genérica, sem quaisquer provas a consubstanciar a tese ventilada - Conta que não poderia ter sido desativada, sobretudo sem aviso prévio e sem chance de defesa, ante a ausência de provas da efetiva violação aos termos contratados - Reativação que se impõe - Danos morais configurados - Indenização que merece ser reduzida a R\$5.000,00, quantia que melhor atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade e que, ademais, está em harmonia com precedentes desta C. Câmara para casos semelhantes - RECURSO PROVIDO EM PARTE, sem alteração na sucumbência, em respeito à súmula 326, do STJ.

Vistos.

Trata-se apelação interposta contra a sentença de fls. 193/211, cujo relatório adoto, que julgou procedente a pretensão inicial.

Fê-lo, o ilustre Magistrado, à consideração de que a recuperação da conta em rede social era devida e de que a privação do acesso ocasionou prejuízo moral.

O Facebook apela a fls. 214/244, sustentado que, “quando o Provedor do Instagram toma medidas de remoção ou indisponibilidade de uma conta, o que se tem em mente é a **proteção do quanto disposto nos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade**, haja vista que o

Provedor de Aplicações do Instagram se compromete com seus usuários a oferecer um ambiente harmônico, respeitoso e seguro” (fl. 219, item 24). Defendeu “que a desativação da conta <https://www.instagram.com/astronomia.de.quintal> **não** ocorreu de **maneira arbitrária**, mas sim em razão de violação à Política de Direitos autorais, por infração de direitos de propriedade intelectual de terceiros, especificamente, direitos autorais” (fl. 220, item 32). Imputou culpa à usuária e afirmou ter agido em exercício regular de direito, sob o manto da Lei nº 9.279/1996. Impugnou o reconhecimento do dano moral e a distribuição da sucumbência. Discorreu sobre os limites da intervenção do Estado na atividade econômica. Questionou a necessidade de astreintes. Colacionou julgados. Pediu o provimento do recurso, para improcedência do pedido, ou, subsidiariamente, para redução do valor da indenização pelo dano moral.

Contrarrazões a fls. 249/260.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo, está preparado e foi regularmente processado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Da inicial, infere-se que a pretensão consiste na recuperação do acesso à conta titularizada pela autora junto à rede social Instagram, além do arbitramento de indenização por danos morais.

A tutela de urgência foi deferida a fls. 102/103 e confirmada por sentença, que, respeitosamente, comporta singela alteração.

É tranquilo nos autos que o Facebook efetivou a suspensão da conta, direito que lhe assiste, **desde que o descumprimento das diretrizes de utilização seja provado.**

No caso, porém, nem na origem, nem neste grau de jurisdição, o réu fez alguma prova da alegada violação à propriedade intelectual de terceiro. Não faz prova do teor do ato, muito menos do conteúdo da suposta denúncia¹.

Frise-se que tanto a contestação quanto a petição de fls. 113/120 estão desacompanhadas de documentos que tocam ao debate travado. Somente a última se fez acompanhar de algum documento, que, no caso, era a procuração.

Vale destacar que o réu não negou a suspensão e tampouco que não concedeu alguma chance de defesa, e que, ademais, pediu o julgamento antecipado a fls. 190/191.

Impõe-se registrar a lição de Judith Martins-Costa² sobre a matéria: “Na sua configuração no domínio das obrigações a expressão “boa-fé” indica, primeiramente, um modelo de comportamento, um standard valorativo de concretos comportamentos humanos. Esse standard considera modelar justamente um agir pautado por certos valores socialmente significativos, tais como a solidariedade, a lealdade, a probidade, a cooperação e a consideração aos legítimos interesses alheios, incluindo condutas omissivas sempre que o não-fazer, ou a abstenção, for o meio indicado para concretizar tais valores sociais que, mediante o princípio da boa-fé, adquirem entidade jurídica. (...)”.

Assim, para a validade do bloqueio definitivo das contas da autora, ao réu cabia demonstrar satisfatoriamente a motivação dessa

¹TJSP; Apelação Cível 1094668-68.2022.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 27/11/2023; Apelação Cível 1078120-94.2024.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025.

²Martins-Costa, Judith. “A boa fé objetiva e o adimplemento das obrigações. Revista Brasileira de direito comparado. Rio de Janeiro: edição nº 25, 2º semestre, 2003, pp. 228-281.

conduta, o que, reitera-se, não fez.

O que se observa, em verdade, é certa negligência por parte do Facebook ao permitir que uma conta, **comercial ou não**, seja arbitrariamente bloqueada, sem aviso prévio, sem chance de defesa e sem atendimento da tentativa de recuperação de acesso realizada pela autora.

Portanto, o quadro que se tem é que o Facebook não indicou e muito menos comprovou, de forma inequívoca, transparente e objetiva, em que consistiu a suposta violação aos termos de uso, ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu (art. 373, II, CPC).

Dessa forma, não pode o réu, gigante da tecnologia, excluir conta de usuários de forma arbitrária, sem provas de efetiva violação aos termos contratados, e sem lhe dar chance de defesa.

Nesse passo, correta a ordem de restabelecimento da conta e de seu acesso pela autora.

Respeitada a argumentação do apelante, a intervenção do Poder Judiciário não representa qualquer afronta à livre iniciativa prevista na Magna Carta. A r. sentença limita-se a aplicar, ao caso concreto, as normas do direito privado e princípios constitucionais, no sentido de reparar a atuação ilícita da plataforma.

E, o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, ou pela boa-fé, também comete ato ilícito (art. 187 do CC), ficando obrigado a reparar o dano que causou (artigos 927 e 944 do CC). Patente, ainda, a falha na prestação de seus serviços e a inobservância do dever de informação imposto pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, III e 14, CDC).

Aplicando esses preceitos ao caso concreto, nota-se que o dano moral é evidente, porquanto a injusta privação da conta na plataforma é o bastante para abalar a credibilidade da autora perante seus seguidores, que são milhares, em nítida afronta à sua honra.

A indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Portanto, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Sopesadas essas circunstâncias no caso sob análise, tenho que o valor de R\$ 5.000,00³ (cinco mil reais) melhor se amolda à reparação do mal, à falta de maior repercussão, respeitada, neste particular, a convicção do culto Magistrado de primeiro grau.

É como vem decidindo esta C. Câmara:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS E TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. SUSPENSÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU. - Pedido de improcedência da ação. Não acolhimento. Suspensão da conta no Instagram de forma arbitrária, sem prévio aviso e sem comprovar em que

³“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (Súmula 326 do STJ).

consistiu a cogitada violação aos termos de uso. Conduta violadora do dever de boa-fé que rege as relações privadas. Reativação acertadamente determinada. Dano moral caracterizado. Pedido de redução do valor da indenização por danos morais, fixada em R\$ 15.000,00. Acolhimento. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00, diante das peculiaridades do caso. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada em parte, sem majoração dos honorários. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1129446-93.2024.8.26.0100; Relator (a): Eduardo Gesse; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)

No mesmo rumo: TJSP; Apelação Cível 1014011-71.2024.8.26.0100; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025; TJSP; Apelação Cível 1107860-97.2024.8.26.0100; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024, entre outros.

Sucumbência como ajustada na origem, em cumprimento à súmula 326 do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

E tal verba é mesmo devida pela plataforma, na medida em que a intervenção judicial se mostrou necessária. Impera, aqui, o princípio da causalidade.

A propósito, ensinam Nelson Nery Junior e Rosa Maria de A. Nery: “A condenação pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios deve recair sobre quem deu causa à ação. Se o réu deu causa à propositura da ação, mesmo que o autor saia vencido, pode o réu ter de responder pelas verbas de sucumbência. Aplica-se o princípio da causalidade para repartir as despesas e custas do processo entre as partes. O processo não pode causar dano àquele que tinha razão para o instaurar. Nesta matéria, o princípio da razoabilidade reza que tanto é vencido em parte quem não ganhou parte do que pediu, quanto é vencedor em parte quem não foi condenado no todo pedido”⁴.

Por último, multa para hipótese de cumprimento não é matéria da sentença, daí porque também não pode ser do apelo. Se o réu não se conformava com os termos da decisão que concedeu a tutela, outro era o recurso e outro igualmente era o tempo de interposição.

É o quanto basta.

Forte nessas razões, **meu voto dá parcial provimento ao recurso, só para reduzir o valor da indenização pelos danos morais a R\$5.000,00, nos termos explicitados**, mantida, no mais, a respeitável sentença de primeiro grau.

MICHEL CHAKUR FARAH
Relator

⁴Código de Processo Civil comentado [livro eletrônico] / Nelson Nery Junior, Rosa Maria de Andrade Nery. - 1. ed. - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2015, pag. 477, comentários ao art. 85