



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320273

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015108-46.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado/apelante RICKY MARTIN PEREIRA DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MOURÃO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n. 1015108-46.2023.8.26.0002

Voto n. 34.486

Comarca: São Paulo (6ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro)

Apelantes e Apelados: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e Ricky Martin Pereira de Souza

MM. Juiz: *Emanuel Brandão Filho*

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pelas partes.

Tendo alegado o autor que mantinha conta no Instagram, 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.

Multa cominatória que, embora não comporte afastamento ou redução, merece ser limitada.

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.

RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

II – Relatório.

Trata-se de apelações interpostas contra a sentença de fls. 108/110, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de

fazer cumulada com indenização por dano moral ajuizada por Ricky Martin Pereira de Souza em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., “para confirmar a tutela de evidência e determinar que o réu em 15 dias (e independentemente do trânsito em julgado da sentença), restabeleça as contas @spfc_alemao1930 e @spfc.Alemao1930 (ou, caso o restabelecimento das contas dependa também de ação do titular, promova todo o necessário para que o titular restabeleça tais contas), pena de incidência de multa diária de R\$ 500,00 a partir do 16º dia da intimação pessoal do réu (Súmula 410 do STJ)” (fls. 110) e que, ante a sucumbência recíproca, condenou cada parte ao pagamento da metade das custas e honorários advocatícios, que foram fixados em 10% do valor da causa (R\$ 15.000,00 – fls. 10) atualizado.

Busca a ré a reforma da sentença insistindo na legalidade da exclusão definitiva da conta do autor do serviço Instagram. Subsidiariamente, pleiteia pelo afastamento ou redução e limitação da multa diária imposta (fls. 123/134).

O autor, por sua vez, busca a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral, conforme razões recursais de fls. 117/120.

Contrarrazões do demandante a fls. 137/140 e da demandada a fls. 144/156.

II – Fundamentação.

As apelações podem ser conhecidas, uma vez que preenchem os pressupostos de admissibilidade, e comportam parcial provimento.

Cinge-se a controvérsia em definir, num primeiro

momento, se foi lícito ou não o bloqueio pela ré de conta mantida pelo autor na rede social Instagram.

A resposta é negativa, uma vez que cabia àquela o ônus de demonstrar que este violou os “*Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade do Instagram*”, fazendo “*discurso de ódio e incitação à violência*”, cujo conteúdo sequer foi explicitado, ônus do qual, entretanto, não se desincumbiu.

E não por outra razão a demanda foi julgada procedente, conforme se pode observar do seguinte trecho da sentença: “*não obstante a contestação do réu discorrer acerca da legitimidade e necessidade da existência dos Termos de Uso, e que sua violação sujeitaria o usuário à suspensão ou exclusão de conta, o réu simplesmente não menciona qual teria sido a violação do autor*” (fls. 109).

E nas razões recursais mais uma vez optou a ré pela generalidade, pois nada esclareceu sobre a suposta violação, limitando-se, apenas, em defender a impossibilidade de reativação da conta permanentemente deletada.

Não merece reparo, portanto, a condenação da ré na obrigação de fazer.

Registre-se que isso não concede ao autor um salvo conduto, porquanto, **em princípio e em tese**, sua conta pode ser suspensão ou cancelada, se ele violar os “*Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade do Instagram*”, desde que a ré comprove a violação, o que não conseguiu fazer no caso em exame.

Razão assiste à apelante apenas quando argumenta pela imposição de limite a multa que na origem lhe foi imposta.

A respeito da multa, comentando o artigo 461, § 4º, do

Código de Processo Civil de 1973 (não aplicável a este caso concreto, mas que em essência não discrepa da atual disciplina legal), Luiz Guilherme Marinoni e Daniel Mitidiero ensinam que a finalidade dessa multa “*é coagir o demandado ao cumprimento do fazer ou do não fazer, não tendo caráter punitivo*”, constituindo “*forma de pressão sobre a vontade do réu, destinada a convencê-lo a cumprir a ordem jurisdicional*” (Código de processo civil comentado artigo por artigo. 2ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010. Página 428).

Para que atinja essa finalidade, prosseguem os autores, a multa deve ser fixada “*em montante suficiente para fazer ver ao réu que é melhor cumprir do que desconsiderar a ordem do juiz*”, sendo imprescindível, para o adequado dimensionamento de seu valor, que o magistrado “*considere a capacidade econômica do demandado*” (obra e página citadas).

E assim dispõe o artigo 537 do CPC: “*A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito*”.

À luz dessas considerações, examinando-se o caso concreto, embora do afastamento ou de redução da multa cominatória na origem imposta (R\$ 500,00 a partir do 16º dia de intimação) não se possa cogitar, necessária a imposição de limite até R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Sob outro aspecto, a situação vivenciada pelo autor não pode ser classificada como mero aborrecimento do cotidiano, imputação de conduta reprovável, sequer explicitada, sendo apta, sim, a gerar abalo psicológico, conclusão que decorre do próprio conceito do instituto.

Na lição de Jorge Bustamante Alsina, o dano moral pode ser definido “*como a lesão aos sentimentos que determina dor ou sofrimentos físicos,*

inquietação espiritual, ou agravo às afeições legítimas e, em geral, toda classe de padecimentos insuscetíveis de apreciação pecuniária” (apud Rui Stoco. Tratado de responsabilidade civil. 9ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Tomo II, página 933).

De acordo com Yussef Said Cahali, dano moral “*é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial*”, enfatizando que ela pode ser classificada como “*dor física dor-sensação, como a denominada Carpenter nascida de uma lesão material*” ou “*dor moral dor-sentimento, de causa imaterial*” (Dano moral. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. Página 28).

E conforme Antônio Jeová Santos, “*o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo*”, daí decorrendo que “*se do ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral*” (Dano moral indenizável. 4ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. Páginas 94/95).

Vale dizer que na hipótese vertente “*a prova efetiva do dano pode ser afastada porque qualquer homem médio que tivesse passado pela situação da vítima do dano teria experimentado as mesmas sensações (a mesma dor, o mesmo sofrimento etc.)*”, como ensinam Rodrigues Wambier e Tereza Arruda Alvim Wambier (A prova do dano moral da pessoa jurídica. Revista Jurídica, Porto Alegre: Notadez, número 317, ano 52, páginas 7-13).

No que se refere à fixação do quantum indenizatório, Rui Stoco leciona que se trata de “*questão verdadeiramente angustiante*”, na consideração de que o dano moral, “*ao contrário do dano material – que se afere em função do dano emergente (aquilo que efetivamente se perdeu) e do lucro cessante (aquilo que se deixou de ganhar) e, portanto, mostra-se matematicamente aferível – , não traduz um*

desfalque ao patrimônio, nem diminuição alguma”. Adiante, o doutrinador ensina que a tendência moderna “*é a aplicação do binômio punição e compensação, ou seja, a incidência da teoria do valor do desestímulo (caráter punitivo da sanção pecuniária)* [embora seja mais adequado falar em caráter pedagógico e não em caráter punitivo] *juntamente com a teoria da compensação, visando destinar à vítima uma soma que compense o dano moral sofrido*”, pontuando, ademais, que “*parte da doutrina também faz menção ao binômio punição e prevenção, como Caio Mário, Carlos Alberto Bittar, Sergio Cavalcieri Filho e Antônio Jeová Santos*” (Tratado de responsabilidade civil. 9ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Tomo II, páginas 991 e 993).

No caso concreto, levando em conta o caráter dúplice da indenização (pedagógico e compensatório) e as peculiaridades do caso concreto, afigura-se razoável e adequada a indenização de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixada pelo Juízo *a quo*, quantia que representa significativo conforto material para a parte ofendida, sem enriquecê-la indevidamente, além de estimular a parte ofensora a aprimorar sua conduta, de modo a evitar danos aos consumidores.

Este E. Tribunal de Justiça reputou adequada essa importância em casos análogos, como se pode conferir nos seguintes julgados, *mutatis mutandis*:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais. Desativação de conta na plataforma "Instagram". Sentença de procedência em parte. Apelação manejada pela parte requerida. EXAME: 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 desativação da conta do usuário. Violação do art. 20 do Marco Civil da Internet. Dano moral caracterizado. Prejuízo ao exercício da atividade comercial e à interação com os demais usuários da plataforma. Indenização bem fixada pela r. sentença em

R\$5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO. (27ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1098286-84.2023.8.26.0100 – Relatora Celina Dietrich Trigueiros – Acórdão de 27 de junho de 2024, publicado no DJE de 3 de julho de 2024, sem grifos no original).

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTA EM REDE SOCIAL INSTAGRAM – DESATIVAÇÃO POR SUPOSTA VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO – DIREITOS AUTORAIS – SEM PROVA DA EFETIVA OCORRÊNCIA - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DANO MORAL CONFIGURADO - O autor teve sua conta no Instagram desabilitada sem esclarecimento a respeito do motivo pelo qual isso ocorreria. Como a conta possuía escopo comercial (comércio de sapatos e acessórios), gozando a empresa de número considerável de seguidores (mais de quarenta mil) e sinalizando uma possível queda no faturamento da empresa. - A requerida afirma que houve violação de direitos autorais. Contudo, os documentos trazidos nos autos não comprovam a efetiva ocorrência das violações aos direitos autorais de terceiros, mas tão somente a existência de denúncias a esse respeito. - A relação entre as partes é de consumo. A autora se adapta perfeitamente à definição de consumidor e o réu, à de fornecedor. A hipossuficiência jurídica da parte requerente é incontestável. A prova está nas mãos do requerido, visto que ele é responsável pelo armazenamento, divulgação e manutenção dos dados de sua rede social utilizada pela autora recorrente. Cabendo ao demandado comprovar que houve violação de direitos autorais, entretanto não se desincumbiu desse ônus, deixando de fornecer detalhes e sequer quais normas de segurança teriam sido violadas pela autora; - Tutela de urgência deferida para que o réu providenciasse a recuperação da conta/usuário da autora. – Dano moral configurado (R\$5.000,00) - é suficiente para amenizar o dano sofrido, acompanhando precedentes desta c. Câmara AP 1002052-74.2022.8.26.0100, Rel. Dr. Lino Machado, j. 21.06.2020; AP 1000809-14.2022.8.26.0127; Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 29.07.2022, AP 1102274-84.2021.8.26.0100, Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 17.05.2022. RECURSO DO AUTOR PROVIDO RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. (30ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1155995-77.2023.8.26.0100 – Relatora Maria Lúcia Pizzotti – Acórdão de 17 de julho de 2024, publicado no DJE de 22 de julho de 2024, sem grifos no original).

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVEDOR DE APLICAÇÃO DE INTERNET. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por dano moral. Desativação de contas na plataforma Instagram. Suposta violação aos "Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade". Sentença de parcial procedência. - Violação aos termos de uso da plataforma digital. Ausência de

prova. Infração não demonstrada. Desativação indevida. - Danos morais. Afronta a direitos da personalidade, ligados aos predicados da dignidade e respeito. Precedentes desta C. Câmara. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor mais adequado às peculiaridades do caso, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (32ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1009519-62.2022.8.26.0114 – Relatora Cláudia Menge – Acórdão 10 de abril de 2024, publicado no DJE de 15 de abril de 2024, sem grifo no original).

Sobre o valor ora arbitrado incidirá correção monetária a partir desta data, por força da Súmula n. 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, assim redigida: “*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”.

Os juros de mora, por sua vez, serão contados da data da citação, na esteira de entendimento consolidado pelo aludido tribunal de sobreposição, no sentido de que “*nos casos de danos morais decorrentes de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem a partir da data de citação*” (4ª Turma – Agravo Interno no Recurso Especial n. 1.773.608/PR – Relator Ministro Antônio Carlos Ferreira – Acórdão de 17 de dezembro de 2019, publicado no DJE de 19 de dezembro de 2019).

Tendo em vista a solução conferida à controvérsia, os ônus sucumbenciais devem ser suportados pela ré, por força dos princípios da sucumbência e da causalidade, arbitrando-se a verba honorária em 20% (vinte por cento) do valor da condenação (atualizada monetariamente e acrescida de juros de mora), justificando-se o percentual máximo pela reduzida base de cálculo.

III – Conclusão.

Diante do exposto: (i) **dá-se parcial provimento ao recurso da ré**, para limitar a incidência da multa; e (ii) **dá-se provimento em parte ao recurso do autor**, para acolher o pedido de indenização por dano moral, tudo nos moldes delineados e nos termos da fundamentação supra.

MOURÃO NETO

Relator

(assinatura eletrônica)