



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316268

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000270-82.2022.8.26.0536, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante SELMA MARTINS FONTES CANOILAS.

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 aos recursos. 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, 31 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **SANTOS**
APELANTE: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**
APELADA: **SELMA MARTINS FONTES CANOILA**

VOTO N.º 27.072

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA E TUTELA DE URGÊNCIA. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Cerceamento de defesa. Rejeição. Desnecessidade da produção de outras provas. Desativação da conta da autora por suposta violação dos termos e condições de uso. Ato arbitrário sem direito de defesa da autora. Relação de consumo. Réu que não se desincumbiu do ônus de comprovar a inviolabilidade e segurança de sua plataforma ou demonstrou culpa exclusiva da autora (art. 6º, VIII, do CDC). Danos morais configurados e bem fixados em R\$ 10.000,00 que não comportam redução ou majoração. Precedentes. Danos materiais que não foram devidamente comprovados. Sucumbência recíproca. Majoração dos honorários recursais.
RECURSOS NÃO PROVIDOS.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c tutela de urgência, cujo pedido foi julgado procedente na sentença de fls. 274/278 para confirmar os efeitos da tutela de urgência deferida e determinar a reativação da conta @martinsfontes_santos na plataforma Instagram, com o acesso da requerente a seu perfil na rede social Instagram, com todas as funcionalidades, postagens e seguidores previamente existentes, no prazo de 10 dias a partir do trânsito em julgado, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada ao montante de R\$ 50.000,00; condenando o réu ao pagamento dos danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigido a partir desta sentença pela Tabela Prática do E. TJSP, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Sucumbência recíproca, deverão as partes arcarem com a metade do pagamento das custas, despesas e honorários advocatícios fixados em de 10% da condenação.

Recorrem as partes.

Apela o réu às fls. 282/302, alegando, em síntese, que a conta da autora foi encerrada por violar as suas diretrizes. Defende que agiu no exercício regular do direito para verificar eventual violação aos termos de serviço. Discorre acerca do serviço, observando que a segurança da conta é responsabilidade de cada usuário. Alega o descabimento da fixação de danos morais, requerendo, subsidiariamente, sua redução. Pugna pela reforma da sentença e inversão dos ônus sucumbenciais pelo princípio da causalidade.

Recorre a autora (fls. 305/316), alegando, preliminarmente, cerceamento de defesa, ante a necessidade da produção de provas. No mais, insiste no arbitramento dos danos materiais, bem como pretende a majoração dos danos morais. Defende que decaiu de parte mínima do pedido pelo que pugna pela inversão dos ônus sucumbenciais.

Contrarrazões às fls. 374/383 e fls. 384/392.

Recebe-se o recurso nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos materiais e morais e tutela de urgência, cuja pretensão é a reativação da conta da autora mantida na rede social *Instagram*.

A tutela de urgência foi indeferida (fls. 80/81).

Contestação às fls. 142/172.

Manifestação às fls. 189/198.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos termos relatados.

Inicialmente, a preliminar de cerceamento de defesa deve ser rejeitada.

Os fatos narrados, aliados aos documentos, bastam para solucionar a questão com segurança, mostrando-se despicienda a renovação dos atos instrutórios, sobretudo com a prova pericial, posto que desnecessária para o deslinde da lide.

Consigne-se que a defesa não lhe foi cerceada, pois os elementos trazidos aos autos revelaram-se suficientes à solução do litígio e, entendendo dispensável a produção de provas outras, é dever do magistrado, não mera faculdade, o julgamento antecipado da causa (Resp. 57.861-GO, Rel. Min. Anselmo Santiago, Sexta Turma, j. em 23/03/1998, p.178).

Os recursos não comportam provimento.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Assim, era ônus da ré demonstrar a licitude de sua conduta, isto é, a legitimidade da desativação da conta da autora o que, porém, não ocorreu.

Não obstante as alegações do réu, não há nos autos elementos fáticos ou probatórios que demonstrem a alegada violação aos Termos de Uso.

Analisando o conteúdo dos elementos constantes dos autos, verifica-se que o réu não se desincumbiu do ônus de provar a desconformidade em relação às regras de conduta do serviço.

Reforce-se que o Facebook sumariamente suspendeu a conta da autora alegando que houvera violação aos Termos de Uso sem qualquer prova e sem oferecer a possibilidade de justificativa por parte da autora, configurada ação arbitrária.

Nas razões recursais, o réu argumenta que procedeu nos termos dos Termos de Utilização e Publicidade.

Bem se vê que a informação é evasiva, sem apontar qual a exigência deveria a consumidor atender para a reativação de sua conta.

É certo que a relação das partes é regida pelos “Termos de Uso”, cujo conteúdo encontra-se disponível para consulta. Todavia, não há nos autos informações específicas de qual irregularidade a autora teria praticado em violação aos Termos e Políticas do réu.

O réu se defende de forma evasiva, genérica, as respostas sempre remetem aos termos de uso as quais que aderiram a autora, deixando, entretanto, de apontar as reais razões para sua conduta.

Ausente demonstração de que o bloqueio da conta se deu por violação às políticas da plataforma, a medida adotada pela parte ré deve ser revertida nos moldes da sentença.

Patente, portanto, a ocorrência de danos morais na espécie.

Estabelecido o dever de indenizar do ponto de vista moral, no que tange à fixação do quantum reparatorio, deve-se observar que seu arbitramento levará em conta as funções ressarcitória e punitiva da indenização, assim como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, não podendo o dano moral representar procedimento de enriquecimento para aquele a

que se pretende indenizar, como também não pode ser diminuto a ponto de não incentivar o causador do dano a evitar a reiteração de condutas indevidas.

A respeito, ensina Caio Mário da Silva Pereira que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que o integrante de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. (“Responsabilidade Civil”, Editora Forense, 9ª ed., pág. 60).

Sobre o tema, ainda:

O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que a indenização a esse título deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato. (STJ. 4ª Turma, REsp 245.727/SE, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 28/03/2000).

Dessa maneira, 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, o arbitramento do valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mostrou-se adequado à espécie, configurando um justo meio termo entre o excesso e a deficiência, atendendo, assim, aos pressupostos acima consignados.

Destaca-se que a manutenção de tal valor leva em consideração, igualmente, as peculiaridades do caso concreto, destacando-se os percalços enfrentados pela autora nas vãs tentativas de recuperar sua conta pela via extrajudicial (isto é, o desvio produtivo).

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

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)

Todavia, os danos materiais não foram devidamente comprovados, o quanto de fato a autora deixou de receber, não bastando somente cupons fiscais, pois não trouxe aos autos planilha com média de ganhos do período em que sua conta do Instagram foi desativada.

Por fim, não há que se falar em sucumbência mínima da autora, pois não é vencedora em todos os pedidos.

Logo, a r. sentença não comporta qualquer reparo, devendo ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Por fim, diante do não provimento do recurso, os honorários recursais devem ser majorados para 15% da condenação atualizada, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **nega-se provimento aos recursos.**

ALFREDO ATTÍE
Relator