



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000318093

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1127358-82.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada VIVIANE SOARES DE SOUZA, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

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 da autora, desprovido o do réu. 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 MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1127358-82.2024.8.26.0100.

Apelantes/Apelados: Viviane Soares de Souza e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Ação: Obrigação de Fazer c/c Pedido Indenizatório.

Origem: 14ª Vara Cível Central de São Paulo.

Juiz de 1ª instância: Dr. Baiardo de Brito Pereira Junior.

Voto nº 14.783.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Rede social. *Instagram*. Conta bloqueada/desativada ao argumento de violação dos termos de uso da plataforma. Inexistência de aviso prévio, motivação ou oportunidade de defesa administrativa. Violação às garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Precedentes do STJ e desta Corte. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Decorrência imediata da quebra da justa expectativa da consumidora de não ver bloqueado, unilateral e injustificadamente, seu perfil profissional na rede. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, mesmo jurídica, que padece para superar ou anular o abuso. Prevalência do risco proveito. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara e das especificidades do caso concreto. Precedentes. Causalidade determinante da sucumbência. Recurso da autora provido em parte, desprovido o do réu.

A r. sentença de fls. 104/106, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente o pedido para condenar o réu ao restabelecimento da conta da autora.

Apelam ambas as partes.

Busca a autora a reforma do *decisum* monocrático porque faz jus à reparação por danos morais de, no mínimo, R\$ 10.000,00 (fls. 109/122).

Por seu turno, assevera o réu que: a) a empresa aderiu livremente ao contrato junto à plataforma e deve respeitar seus termos de uso; b) agiu a ré em exercício regular de direito; c) não tem obrigação de permanecer contratado; d) não há causalidade determinante da sucumbência (fls. 141/157).

Tempestivas e preparadas (fls. 123/124, 158/159 e 183), vieram aos autos contrarrazões (fls. 128/140 e 164/175).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora.¹

Fixadas tais premissas, em parte, vinga tão-somente o recurso da autora, desprovido o do réu.

Com efeito, a autora narrou que possui perfil no Instagram há seis anos, mas em 18.07.2024 teve sua conta banida unilateralmente.

Afirma, ainda, utiliza o perfil *exclusivamente para fins profissionais, onde é suplente de Deputada Estadual e presidente de uma associação “AADCOPA” que ajuda na defesa dos direitos das mulheres, usa as redes sociais para fins pessoais mas também para ações sociais que exerce na associação e outros trabalhos sociais ao qual contribui com a sociedade de sua região, além de divulgar seu trabalho profissional de DJ. Teve seu perfil desativado sem especificar qual foi a infração que cometeu, sendo que não faz postagens ilícitas ou contra as políticas da plataforma. Foi enviado recurso para análise da plataforma, mas não houve retorno. Não obstante tenha sempre cumprido com absolutamente todas as políticas adotadas*

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

pela requerida, qual não foi sua surpresa quando a mesma simplesmente decidiu desativar sua conta pelo fato da parte autora supostamente não estar seguindo os termos de uso profissional. Não tem a parte autora a menor ideia do que teria feito em desacordo co referida política da requerida, o fato é que sem qualquer oportunidade de dessa , a conta foi suspensa/banida indevidamente pela requerida (sic) (fls. 02).

No entanto, ao tentar solucionar o problema (fls. 18), não logrou sucesso.

Sustenta genericamente o Facebook, por sua vez, que agiu *nos exatos limites do exercício regular de direito, nos moldes do inciso I do artigo 188 do Código Civil, pois estava simplesmente cumprindo o contrato estipulado com o usuário. De tal sorte, não há qualquer anormalidade ou atividade abusiva que justifique seja o contrato considerado nulo (sic) (item 30 – fls. 56), sem esclarecer qual a violação cometida pela autora.*

Irretorquível, pois, a conclusão do MM. Juiz singular:

A autora negou a violação de regra contratual ou legal e não cabe a ela provar fato negativo.

Em sua genérica resposta, a despeito do disposto no art. 6.º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor e do art. 434 do Código de Processo Civil, o réu não explicou nem comprovou documentalmente qual teria sido exatamente a conduta praticada pela autora a violar o contrato.

Deve, portanto, prevalecer a verossímil versão da autora, de ausência de violação.

A responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Processo Civil, e o risco da sua bastante lucrativa atividade não pode ser transferido ao usuário (fls. 105).

Logo, ainda que se admita que houve violação dos termos de uso, a eficácia horizontal dos direitos fundamentais tornava imperativo que o Facebook observasse as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa.

O entendimento acima foi recentemente esposado pelo intérprete soberano da lei federal, em hipótese semelhante, quando admitiu a suspensão *cautelar* de perfil e o exercício diferido do contraditório, sem decotá-lo:

*Se tiver sido conferido o direito de defesa ao usuário e ainda assim a plataforma concluir que restou comprovada a violação aos termos de conduta, não há abusividade no descredenciamento do perfil. Até mesmo porque não se afasta a possibilidade de revisão judicial da questão.*²

Outra não é a diretriz desta Corte, inclusive pela voz desta Colenda 28ª Câmara:

*Prestação de Serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por danos morais. Restabelecimento das contas de titularidade do autor, usuário da rede social "Facebook", "Instagram" e jogo eletrônico "Free Fire". Perfis desativados. Alegações de violação dos termos e condições de uso do aplicativo e de regular exercício do direito não demonstradas. Ônus das requeridas. Ordem de reativação das contas que se impõe. Inexistência de interferência à liberdade de contratar e à livre iniciativa. Dano moral caracterizado. **As desabilitações dos perfis sem notificação prévia de suposta violação a termos de uso e sem oportunidade de defesa geraram, acrescida de respostas genéricas e evasivas quando questionadas nos canais de atendimento que as rés disponibilizam, geraram angústia e frustração com a***

² STJ, REsp 2.135.783/DF, rel. Nancy Andrighi, j. 18.06.2024.

falta de solução dos impasses. Recurso provido (g.n.).³

*APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
– PROVEDOR DE MÍDIA SOCIAL – BLOQUEIO DE
ACESSO AO PERFIL DA USUÁRIA – Ausência de
fundamentação para a desativação da conta da autora
junto ao Instagram – Afirmação genérica do
descumprimento dos Termos de Uso da comunidade –
**Exclusão da conta sem prévio aviso ou observância do
direito de defesa e contraditório – Dano moral
configurado** – Impacto da conduta sobre o exercício da
atividade profissional da autora e sua imagem perante
terceiros – Indenização arbitrada em R\$10.000,00 –
Ação procedente – RECURSO PROVIDO.⁴*

A inequívoca abusividade do bloqueio feito pelo réu torna irregular o exercício do seu direito de zelar pelos conteúdos publicados na plataforma, bem como afasta o argumento de que *a pretensão de reativação da conta representa afronta à livre iniciativa e ao princípio de que “ninguém é obrigado a permanecer contratado” (sic)* (item 57 – fls. 62).

Não se olvide, aliás, que não se exclui a apreciação judicial de lesão ou ameaça a direito.⁵

Situações como essa só descortinam a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores; logo, por todos os ângulos que se enfrente a *quaestio*, presente se mostra a causalidade determinante da sucumbência.

Verificada a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável (**injustificável desativação imotivada de conta de rede social**)⁶, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera dos direitos básicos da

³ TJSP, AC 1021608-02.2021.8.26.0002, rel. Cesar Lacerda, j. 23.11.2021.

⁴ TJSP, AC 1009420-37.2022.8.26.0100, rel. Luis Fernando Nishi, j. 29.02.2024.

⁵ CF, art. 5º, XXXV.

⁶ CC, art. 187.

consumidora empresa, a quem o Estado deve defender⁷, reprimindo todos os abusos praticados no mercado.⁸

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade⁹ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.¹⁰

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹¹, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos

⁷ CF, art. 5º, XXXII.

⁸ CDC, art. 4º, II e VI.

⁹ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

¹⁰ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

¹¹ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

*fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.*¹²

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais (**aqui presentes**)¹³. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁴ – da quebra da confiança e da **justa expectativa da consumidora de não ver inviabilizado o acesso à sua conta/perfil de rede social**¹⁵, sendo obrigada a percorrer cansativa trilha apta a tentar minimizar essa situação e a vencer a injustificada demora na solução de problema que não deu causa.¹⁶

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁷, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente

¹² Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

¹³ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁴ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁵ STJ, Súm. 227.

¹⁶ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁷ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

*obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁸

No que tange à liquidação, considerando notória¹⁹ excelente saúde financeira do réu, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara e atento às especificidades do caso, afigura-se-me razoável estimar a reparação moral em R\$ 5.000,00; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (item 8.4 – fls. 13) apresenta caráter apenas estimatório.²⁰

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²¹, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²²

A correção monetária²³ incide de hoje²⁴; enquanto os juros de mora, legais²⁵, tratando-se de responsabilidade contratual originária²⁶, fluem – *ex vi legis* – da citação (04.10.2024 – fls. 48).

Ex positis, pelo meu voto:

a) DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora no intuito de JULGAR PROCEDENTE o pedido para também condenar o Facebook ao pagamento de R\$ 5.000,00, corrigidos de hoje e com juros legais de mora de 04.10.2024.

b) NEGA-SE PROVIMENTO ao apelo do réu.

¹⁸ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

¹⁹ CPC, art. 374, I.

²⁰ STJ, Súm. 326.

²¹ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²² STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²³ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁴ STJ, Súm. 362.

²⁵ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁶ CC, art. 405.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Agora sucumbente de forma integral, arca o réu com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00²⁷, também com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado²⁸, ou em 20% da condenação líquida, **o que for maior**.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual²⁹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁷ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

²⁸ CPC, art. 85, § 16.

²⁹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.