



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321747

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1069933-97.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado LUIZ HENRIQUE DE SA SANTOS.

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 ao recurso. 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.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº : 10.758
APELAÇÃO Nº : 1069933-97.2024.8.26.0100
COMARCA : CAPITAL (CENTRAL)
APELANTE : FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APELADO : LUIZ HENRIQUE DE SA SANTOS
JUIZ(A) : ANA LAURA CORREA RODRIGUES

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório. Banimento de perfil na rede social Instagram. Sentença de procedência. Determinação de restituição da conta. Fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00. Recurso do réu. Alegação de exercício regular de direito não comprovada. Inexistência de indicação de prova de descumprimento dos termos de uso da plataforma. Alegações genéricas. Conduta abusiva. Indenização por danos morais que não comporta afastamento nem redução. Bloqueio que representou grande arbitrariedade e negligência da plataforma. Violação à liberdade de expressão do usuário. Perda de contatos. Quantum fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Questões atinentes ao incidente de cumprimento de sentença que não comportam análise no momento presente. Excessividade da multa não demonstrada. Impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer que exige melhor análise no momento adequado. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 108/111, que julgou procedente a obrigação de fazer ajuizada **LUIZ HENRIQUE SÁ SANTOS**, determinando reativação de seu perfil na rede social, condenando o réu **FACEBOOK SERVIÇOS ON-LINE DO BRASIL LTDA.** ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Apela o réu a fls. 114/143. Tece considerações sobre as políticas e termos de uso do serviço e sobre a natureza vinculante de tais contratos. Afirma que agiu em exercício regular de direito ao desativar a conta do apelado. A determinação da reativação da conta constitui ingerência indevida na livre iniciativa. O cumprimento da

obrigação é impossível e a aplicação das astreintes é incompatível com tal natureza. A multa fixada se tornou exorbitante e deve ser reduzida. Não houve danos morais. Subsidiariamente, defende que o valor indenizatório é exorbitante. O réu não deu causa à ação e não pode ser tido como sucumbente. Pelo que expõe, pede a reforma da r. sentença.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

O Facebook pretende a reforma da sentença, alegando que agiu em exercício regular de direito ao excluir as contas do autor. No entanto, não foi indicada qual teria sido a conduta violadora dos termos de uso da plataforma. Não há descrição satisfatória nem prova da infração aos termos de uso. Logo, é impossível reconhecer que o bloqueio foi válido.

Determinar a restituição da conta do apelado não constitui ingerência indevida sobre a ordem econômica. O apelante notoriamente disponibiliza sua plataforma gratuitamente para qualquer pessoa que esteja interessada. A negativa do apelante viola a justa expectativa do usuário que criou sua conta e investiu tempo e recursos na manutenção de sua presença virtual e na construção de conexões com outras pessoas. É, portanto, conduta incompatível com a boa-fé contratual, que deve ser afastada, com a restituição da conta do autor, na forma determinada na r. sentença.

A questão da alegada impossibilidade de cumprimento de obrigação de fazer, bem como das astreintes, é matéria atinente ao cumprimento de sentença e deve ser analisada no incidente próprio. Não há, *prima facie*, evidência de que a obrigação seja impossível de se cumprir, tampouco de excesso na multa fixada, que já

foi limitada para o patamar irrisório de R\$ 5.000,00. Tais alegações devem ser examinadas em concreto, com dilação probatória e contraditório efetivo. Ademais, é certo que a obrigação, se mesmo impossível de se cumprir, só foi alçada a essa condição pela conduta ilícita da requerida, o que obsta a pretensão da apelante de simplesmente afastar qualquer sanção por esse ato.

Não há como se afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. A exclusão indevida de perfil em rede social é, ao menos discutivelmente, hipótese de dano moral presumido. Por meio dessa exclusão, a plataforma ataca a liberdade de expressão do usuário e exclui todos os registros que ele dispunha de seu acesso à rede, tais como imagens e conversas. Perdendo acesso a um perfil no Instagram, o usuário perde acesso aos contatos de seus conhecidos e pode ter dificuldades o restabelecendo.

O valor de R\$ 5.000,00, correspondente à suspensão indevida (e não à exclusão definitiva, caso seja constatada e resulte na conversão da obrigação de fazer em perdas e danos), mostra-se razoável na hipótese dos autos. Ao que tudo indica, o autor não adotou absolutamente nenhuma conduta contrária aos termos de uso, mas foi punido por uma falha no sistema de verificação ocorrida em viagem ao exterior. Em vez de restringir o acesso à conta por segurança, a plataforma, de maneira incompreensível, optou pelo banimento de sua conta.

Por essas razões, o *quantum* indenizatório deve ser mantido no patamar fixado em Primeiro Grau.

A sucumbência do apelante, por sua vez, é inafastável, já que deu causa ao pedido com o bloqueio ilícito, contestou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a demanda e foi sucumbente. Causa estranheza a insistência do Facebook nesse tipo de argumento em praticamente todas as ações em que figura como réu.

Pela sucumbência recursal do réu, majoro os honorários advocatícios devidos para R\$ 2.000,00, atualizados desde o presente julgamento.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO
Relatora