



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321773

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1159953-71.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CELSO ALEXANDRE FRANZINI - ME (HR STORE), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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 : 10.759
APELAÇÃO Nº : 1159953-71.2023.8.26.0100
COMARCA : CAPITAL (CENTRAL)
APELANTE : CELSO ALEXANDRE FRANZINI - ME (HR STORE)
APELADO : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
JUIZ(A) : CESAR AUGUSTO VIEIRA MACEDO

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório. Exclusão indevida de conta comercial no Instagram. Conduta abusiva do fornecedor. Sentença de parcial procedência. Obrigação de restituir o perfil. Indenização por danos morais indeferida. Recurso da autora. Exclusão sem indicação de justa causa e sem garantia de contraditório. Prejuízos à atividade comercial. Ofensa à imagem da pessoa jurídica. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **CELSO ALEXANDRE FRANZINI - ME (HR STORE)** contra a r. sentença de fls. 189/191, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer e indenizatória ajuizada contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, condenando a ré a restituir seu perfil na plataforma Instagram, rejeitando o pedido de indenização por danos morais.

Sustenta o apelante que a conduta da ré foi lícita e abusiva. A desativação ocorreu em período próximo ao fim do ano e resultou no decréscimo do número de vendas. O Facebook acusou a apelante de violar regras sem descrevê-las. A suspensão violou a honra da apelante. Pelo que expõe, pede a reforma parcial da r. sentença e a fixação de dano moral indenizável no valor de R\$ 10.000,00.

Em contrarrazões (fls. 234/257), o apelado

defende a licitude de sua conduta e nega a existência de danos morais.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

O Facebook se defende alegando que agiu em exercício regular de direito ao excluir as contas da autora. No entanto, jamais indicou qual teria sido a conduta violadora dos termos de uso da plataforma. Não há descrição mínima nem prova da infração aos termos de uso. É de todo impossível reconhecer que o bloqueio foi válido.

Determinar a restituição da conta da apelante não constitui ingerência indevida sobre a ordem econômica. O apelante notoriamente disponibiliza sua plataforma gratuitamente para qualquer pessoa que esteja interessada. É conduta manifestamente abusiva negar a prestação de serviço à apelada e banir sua conta sem justificativa. No caso em concreto, tal abuso ainda representa maior prejuízo à parte autora, que fazia uso da rede para atuar divulgação de sua atividade comercial de varejista.

Respeitado o entendimento em contrário, é devida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Por meio do banimento indevido, a plataforma ataca a liberdade de expressão do usuário, seu acesso aos contatos de consumidores e parceiros comerciais. Embora a pessoa jurídica não tenha honra subjetiva, é certo que a empresa apelante utilizava a plataforma com fins de divulgação comercial. Hoje em dia, pode-se afirmar com tranquilidade que divulgação na plataforma Instagram é vital para qualquer negócio, inclusive para lojas físicas.

Também não há como deixar de mencionar a

grande reprovabilidade da conduta do Facebook, que simplesmente excluiu definitivamente a conta sem garantir o mínimo direito de defesa ao usuário e sem sequer explicar o fundamento adotado para a medida. Essa foi arbitrária e negligente e corrobora o reconhecimento de que o ato ilícito causou danos morais. Além disso, impôs ao apelante uma pecha de violador das normas da plataforma sem que ele jamais tenha violado suas regras.

Tendo em vista o contexto da atividade profissional da parte autora, mostra-se razoável a fixação de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, suficiente para mitigar o prejuízo extrapatrimonial decorrente da exclusão irreversível de suas contas na plataforma Instagram, sem que, ao contrário do que alega o réu, se possa cogitar enriquecimento sem causa à custa da empresa.

Em caso análogo, também envolvendo pessoa jurídica, esta Corte assim decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Bloqueio/desativação de conta de usuário de rede social "Instagram" sem indicação de justo motivo e oportunidade do contraditório. Respeitável sentença de improcedência. Insurgência da empresa autora. Busca a procedência. Relação de consumo configurada sob a aplicação da teoria finalista mitigada. Existência de vulnerabilidade técnica e fática da autora diante da requerida. Incidência do Código de Defesa do

Consumidor. Inconformismo da autora acolhido. Bloqueio da conta de usuário sem motivo justo e sem possibilitar o contraditório. Conduta abusiva do requerido. Pedido de obrigação de fazer acolhido para compelir o requerido ao desbloqueio da conta de usuário da autora junto à rede social "Instagram". Eventual cumprimento da obrigação após o ajuizamento da demanda não acarreta perda do objeto. Danos morais configurados. Impedimento de acesso à conta, por meses, sem comprovação de efetivo desbloqueio. Ofensa à credibilidade, conceito e boa fama da apelada. Serviço importante ao fomento da atividade empresarial. Repercussão negativa entre clientes e funcionários. Valor arbitrado em R\$ 10.000,00 que se mostra adequado, pois atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Ilícito contratual. Juros de mora a partir da citação. Inteligência do artigo 405, do Código Civil. Sentença reformada para julgar procedente a ação. Inversão das verbas de sucumbência, com adequação em relação aos honorários de sucumbência. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1167585-51.2023.8.26.0100; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data
de Registro: 30/08/2024)

Por esses motivos, o recurso deve ser provido,
para acrescentar à condenação a obrigação de indenizar o réu no valor
de R\$ 10.000,00, com juros da data do bloqueio e correção monetária a
partir do presente julgamento.

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

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO
Relatora