



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316905

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135452-19.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BEATRIZ OLIVEIRA MANTOVANI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), CLAUDIA MENGE E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1135452-19.2024

Comarca: Foro Central Cível (6ª Vara Cível)

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Beatriz Oliveira Mantovani

Juiz: Fabio Coimbra Junqueira

Voto nº 23.484

OBRIGAÇÃO DE FAZER E DANOS MORAIS – Autora que teve sua conta em rede social (Instagram) excluída pelo provedor de aplicação e requer a reativação e indenização por danos morais – Sentença de procedência para determinar a reativação da conta bem como condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00 – Insurgência do réu – Bloqueio da conta sem comprovação da violação dos termos e política de usos do réu - Argumentação genérica que não possui o condão de provar conduta transgressora da autora – Dano moral configurado – Quantum indenizatório, todavia, reduzido para R\$ 5.000,00 – Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 106/110, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido para obrigar a requerida a reativar o perfil do autor em sua conta no Facebook (o que já ocorreu), sob pena multa diária de R\$ 1.000,00, até o limite de R\$ 30.000,00 e condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais à autora no montante de R\$ 10.000,00, atualizado a partir do arbitramento e acrescido de juros legais a contar da citação, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A autora ajuizou a demanda aduzindo que possui conta nas plataformas ou aplicativos Facebook teve sua conta bloqueada pela requerida, o que o impossibilita de acessar suas atividades. Foi informado que sua conta havia sido desabilitada por supostamente ter violado os padrões da Comunidade. Requereu condenação da requerida na obrigação de reativar as contas da autora, com todos os arquivos existentes antes do bloqueio, além de indenização por danos morais no

valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Juntou documentos.

Irresignado com a sentença, o réu apelou (fls. 113/132), aduzindo que é possível a exclusão de conteúdos e/ou contas, restrições de contas que violem os referidos termos e até mesmo indisponibilidade de uma conta para eventuais averiguações periódicas que possam se fazer necessárias. O bloqueio da conta, realizado após prévias tentativas de solucionar a transgressão, erige-se em exercício regular de direito. Deve ser observado o princípio da liberdade de contratar que ninguém é obrigado a permanecer contratado se assim não desejar. Ao determinar que o Facebook Brasil mantenha contas ativas, de forma totalmente indiscriminada, o Poder Judiciário ingressaria, data vênua, indevidamente na atividade empresarial do serviço Instagram, em desacordo com a regra da livre iniciativa, assegurada nos artigos 1º, IV e 170 da Constituição Federal e artigo 2º, V, da Lei 12.965/2014. Não há dano moral a ser indenizado. Subsidiariamente, requer a redução da indenização. Diante disso, pugna pela reforma da decisão.

O recurso foi processado, tendo sido juntadas contrarrazões (Fls. 138/144).

É o relatório.

Em apertada síntese, sustenta o réu que a conta da autora foi excluída ante a violação de políticas de utilização que foram informadas e aceitas pela demandante quando de seu cadastro, de sorte que a rescisão do contrato, se trata de mero exercício regular de direito.

No caso, porém, o réu não fez prova da alegada violação da política de utilização dos serviços.

Destarte, para que fosse legítimo o bloqueio definitivo das contas da autora, ao réu caberia demonstrar satisfatoriamente a motivação dessa conduta, o que, não o fez.

Assim, restou evidenciada a negligência do réu ao permitir que uma conta, comercial ou não, seja arbitrariamente bloqueada, sem aviso prévio, sem

chance de defesa e sem atendimento da tentativa de recuperação de acesso realizada pela autora.

Neste contexto, de injusta privação da conta na plataforma do réu é o bastante para configurar a ofensa moral alegada.

Não há critérios predeterminados para a fixação do valor da indenização, que deve ser tal que traga alguma compensação à vítima, sem constituir fonte de enriquecimento sem causa. Atento a isso, e considerando-se os parâmetros já fixados por esta Câmara, o valor da indenização em média para casos análogos é de R\$ 5.000,00, o que atende ao princípio da razoabilidade. Assim, é o caso de se acolher em parte o pedido do réu para reduzir o *quantum* indenizatório fixado para R\$ 5.000,00, mantida a sucumbência dosada em 1º grau, em observância à Súmula nº 326 do C. STJ.

Neste sentido:

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Provedor de aplicação de internet. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por dano moral. Suspensão de perfil na plataforma Whatsapp. Suposta divulgação de conteúdo vedado. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. - Ilegitimidade passiva. Rejeição. Empresas que pertencem ao mesmo grupo econômico. Precedente do STJ. - Conteúdo vedado. Termos de uso da plataforma digital. Ausência de prova. Infração não demonstrada. Suspensão indevida. Sentença mantida. - Danos morais. afronta a direitos de personalidade, ligados aos predicados de segurança, dignidade e respeito. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em harmonia com as peculiaridades do caso, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1142257-22.2023.8.26.0100; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024)

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SUSPENSÃO DE CONTA NO INSTAGRAM – ALEGAÇÃO DA RÉ DE QUE A CONTA FOI SUSPensa POR VIOLAÇÃO DAS POLÍTICAS DE USO DE SEU SERVIÇO – ALEGAÇÃO DEMASIADAMENTE GENÉRICA, SEM DEMONSTRAÇÃO DE QUAL FOI A CONDUTA LESIVA PRATICADA PELA APELADA QUE INFRINGIU DIREITO DE TERCEIRO E QUE JUSTIFICASSE A SUSPENSÃO DA CONTA – SUSPENSÃO NÃO JUSTIFICADA – DANO MORAL DA PESSOA JURÍDICA CARACTERIZADO – INDENIZAÇÃO DEVIDA E FIXADA EM VALOR JUSTO E RAZOÁVEL – REDUÇÃO – DESCABIMENTO - RESPONSABILIDADE DA RÉ PELOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS – APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE – SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1086840-50.2024.8.26.0100; Relator (a): Andrade Neto; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025).

“AÇÃO COMINATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. RESTAURAÇÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. Autora que pretende a restauração de seu perfil em rede social e a condenação da ré ao pagamento de indenização moral em razão de invasão da sua conta por terceiros. Sentença de procedência. Apelos de ambas as partes. Falha na prestação de serviços pela requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Alegação de culpa exclusiva da consumidora que não é corroborada por qualquer elemento dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não comprovados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade da ré configurada. Sentença mantida neste quesito. Danos morais. Ocorrência. Autora que se utilizava de sua conta como ferramenta de trabalho. Cancelamento que ocorreu de forma abusiva. Danos morais devidos. Quantum indenizatório fixado em patamares proporcionais, em vista das circunstâncias do caso concreto. Sentença alterada neste quesito. Ônus sucumbenciais corretamente atribuídos à ré. Sentença mantida neste quesito. Recurso da ré não provido, e recurso da autora provido.” (TJSP; Apelação Cível 1020050-84.2024.8.26.0100; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024)

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator