



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323531

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053846-66.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LARISSA RAMOS LIMA VIANA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

MOURÃO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n. 1053846-66.2024.8.26.0100

Voto n. 34.927

Comarca: São Paulo (Foro Central - 16ª Vara Cível)

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Larissa Ramos Lima Viana

MM. Juiz: *Felipe Poyares Miranda*

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela ré.

Tendo alegado a autora que mantinha conta no Instagram, que foi desativada pela ré, era desta o ônus de demonstrar que a desativação foi legítima, provando que aquela infringiu os termos de uso, ônus do qual não se desincumbiu.

Dano moral caracterizado. Valor da indenização reduzido para R\$ 5.000,00 (dez mil reais), adequado ao parâmetro que vem sendo utilizado por esta C. Corte.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I – Relatório.

Trata-se de apelação interposta por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra a sentença de fls. 96/107, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral ajuizada por Larissa Ramos Lima Viana, “*para declarar a abusividade da conduta da ré e determinar que providencie a reativação do perfil da autora descrito na inicial, confirmando-se a tutela provisória*” e para condenar a ré

ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais, assim como ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Postula a reforma do *decisum*, para que os pedidos sejam julgados improcedentes. Subsidiariamente, pleiteia o afastamento ou, ao menos, a redução do valor de sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, conforme razões recursais de fls. 114/132.

Contrarrazões a fls. 138/144, requerendo a manutenção do pronunciamento judicial atacado.

II – Fundamentação.

Esta apelação pode ser conhecida, uma vez que preenche os pressupostos de admissibilidade, comportando parcial provimento.

Cinge-se a controvérsia em definir, num primeiro momento, se foi lícito ou não o bloqueio pela ré de conta mantida pelo autor na rede social Instagram.

A resposta é negativa, uma vez que cabia àquela o ônus de demonstrar que a suspensão foi legítima, ônus do qual, entretanto, não se desincumbiu.

E não por outra razão a demanda foi julgada procedente, conforme se pode observar do seguinte trecho da sentença: *“A ré, em sua defesa, defende a licitude de sua conduta, por entender que a autora infringiu os termos de uso da rede social. Causa estranheza, porém, que seja suficiente uma mera denúncia de violação de direitos, oferecida por terceiro, para ocasionar a adoção de medida tão drástica e definitiva, consistente na desativação do perfil do suposto usuário violador.*

Cumprе ressaltar que, no caso, não há qualquer indício da alegada violação de propriedade intelectual, sendo certo que o mínimo que se espera para justificar a exclusão de um usuário da rede social é um conjunto probatório robusto e verossímil” (fls. 99/100).

E nas razões recursais a apelante se dedica apenas em afirmar genericamente o exercício regular de direito.

Impunha-se, destarte, o acolhimento do pedido de obrigação de fazer, para obrigar a ré a restabelecer a conta da autora, como se pode conferir nestes julgados deste E. Tribunal de Justiça:

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais – Alegação de injustificada desativação de conta no Facebook utilizada para divulgar conteúdo digital produzido pelo autor, por suposta violação aos termos de uso da rede social – Sentença de parcial procedência - Recurso de ambas as partes. Apelação da ré Facebook – Desativação de conta no Facebook utilizada para divulgação de conteúdo digital produzido pelo autor, por suposta violação aos termos de uso da rede social – Falha na prestação do serviço evidenciado - Embora direito da ré rescindir o contrato como consectário lógico do princípio da autonomia da vontade, a desativação de conta em rede social (Facebook), utilizada como instrumento de trabalho do autor, deve ser motivada e informada previamente ao usuário por meio de notificação prévia, inócurrenre no caso – Requerida não comprovou motivo plausível para a abrupta desativação da conta do autor no Facebook, ônus seu, alegando genericamente desativou a conta do autor por suposta violação aos termos de uso da rede social – Violação aos princípios da boa-fé objetiva e função social do contrato – Conduta abusiva da requerida levando à reativação da conta do autor na rede social – Danos morais evidenciados – Precedentes – Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não comportando modificação – Recurso da ré negado. Apelação do autor – Indenização por lucros cessantes - Os danos materiais devem corresponder ao prejuízo efetivo ou o que razoavelmente deixou de lucrar – Inteligência dos artigos 402 e 944 do CC – Prova dos danos materiais não produzida, ônus do autor – Recurso do autor negado. Recurso da ré e do autor negados. (13ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1004224-26.2019.8.26.0348 – Relator Francisco Giaquinto – Acórdão de 15 de setembro de 2022, publicado no DJE de 19 de setembro de 2022, sem grifo no original).

Apelação cível. Prestação de serviços Acesso à plataforma digital "Instagram". Ação de obrigação de fazer. Falha substanciada em imotivada desativação de perfis do autor. Resultado de procedência na origem. Inconformismo da requerida. Inconsistência. Asseverada violação dos termos de uso não demonstrada. Prova de fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito, nos termos do art. 373, II, CPC, não levada a efeito. Sentença mantida. Recurso desprovido. (28ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1097213-77.2023.8.26.0100 – Relator João Baptista Galhardo Júnior – Acórdão de 19 de fevereiro de 2024, publicado no DJE de 27 de fevereiro de 2024, sem grifo no original).

No mais, a situação vivenciada pela autora – cuja conta na rede social Instagram foi arbitrariamente desativada pela ré – não tem sido classificada como mero aborrecimento do cotidiano, sendo apta, sim, a gerar abalo psicológico, conclusão que decorre do próprio conceito do instituto.

Na lição de Jorge Bustamante Alsina, o dano moral pode ser definido “*como a lesão aos sentimentos que determina dor ou sofrimentos físicos, inquietação espiritual, ou agravo às afeições legítimas e, em geral, toda classe de padecimentos insuscetíveis de apreciação pecuniária*” (apud Rui Stoco. Tratado de responsabilidade civil. 9ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Tomo II, página 933).

De acordo com Yussef Said Cahali, dano moral “*é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial*”, enfatizando que ela pode ser classificada como “*dor física dor-sensação, como a denominada Carpenter nascida de uma lesão material*” ou “*dor moral dor-sentimento, de causa imaterial*” (Dano moral. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. Página 28).

E conforme Antônio Jeová Santos, “*o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo*”, daí decorrendo que

“se do ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral” (Dano moral indenizável. 4ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003. Páginas 94/95).

Impende salientar que na hipótese vertente *“a prova efetiva do dano pode ser afastada porque qualquer homem médio que tivesse passado pela situação da vítima do dano teria experimentado as mesmas sensações (a mesma dor, o mesmo sofrimento etc.)”*, como se colhe do escólio de Rodrigues Wambier e Tereza Arruda Alvim Wambier (A prova do dano moral da pessoa jurídica. Revista Jurídica, Porto Alegre: Notadez, número 317, ano 52, páginas 7-13).

No que se refere à fixação do *quantum* indenizatório, cerne da controvérsia, Rui Stoco leciona que se trata de *“questão verdadeiramente angustiante”*, na consideração de que o dano moral, *“ao contrário do dano material – que se afere em função do dano emergente (aquilo que efetivamente se perdeu) e do lucro cessante (aquilo que se deixou de ganhar) e, portanto, mostra-se matematicamente aferível –, não traduz um desfalque ao patrimônio, nem diminuição alguma”*. Adiante, o doutrinador ensina que a tendência moderna *“é a aplicação do binômio punição e compensação, ou seja, a incidência da teoria do valor do desestímulo (caráter punitivo da sanção pecuniária) [embora seja mais adequado falar em caráter pedagógico e não em caráter punitivo] juntamente com a teoria da compensação, visando destinar à vítima uma soma que compense o dano moral sofrido”*, pontuando, ademais, que *“parte da doutrina também faz menção ao binômio punição e prevenção, como Caio Mário, Carlos Alberto Bittar, Sergio Cavalcieri Filho e Antônio Jeová Santos”* (Tratado de responsabilidade civil. 9ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Tomo II, páginas 991 e 993).

No caso concreto, levando em conta o caráter dúplice da indenização (pedagógico e compensatório) e as peculiaridades do caso concreto, comporta redução a indenização fixada na origem para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que representa significativo conforto material para a parte ofendida, sem enriquecê-la indevidamente, além de estimular a parte ofensora a aprimorar sua conduta, de modo a evitar danos aos consumidores.

Este E. Tribunal de Justiça reputou adequada essa importância em casos análogos, como se pode conferir nos seguintes julgados, *mutatis mutandis*:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais. Desativação de conta na plataforma "Instagram". Sentença de procedência em parte. Apelação manejada pela parte requerida. EXAME: Ausência de comprovação de conduta da parte autora que tenha violado direito autoral ou de propriedade intelectual. Relação jurídica estabelecida entre as partes de natureza contratual. Ausência de prova de infração aos termos de uso da plataforma que legitime a desativação da conta do usuário. Violação do art. 20 do Marco Civil da Internet. Dano moral caracterizado. Prejuízo ao exercício da atividade comercial e à interação com os demais usuários da plataforma. Indenização bem fixada pela r. sentença em R\$5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO. (27ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1098286-84.2023.8.26.0100 – Relatora Celina Dietrich Trigueiros – Acórdão de 27 de junho de 2024, publicado no DJE de 3 de julho de 2024, sem grifos no original).

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTA EM REDE SOCIAL INSTAGRAM – DESATIVAÇÃO POR SUPOSTA VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO – DIREITOS AUTORAIS – SEM PROVA DA EFETIVA OCORRÊNCIA - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DANO MORAL CONFIGURADO - O autor teve sua conta no Instagram desabilitada sem esclarecimento a respeito do motivo pelo qual isso ocorreria. Como a conta possuía escopo comercial (comércio de sapatos e acessórios), gozando a empresa de número considerável de seguidores (mais de quarenta mil) e sinalizando uma possível queda no faturamento da empresa. - A requerida afirma que houve violação de direitos autorais. Contudo,

os documentos trazidos nos autos não comprovam a efetiva ocorrência das violações aos direitos autorais de terceiros, mas tão somente a existência de denúncias a esse respeito. - A relação entre as partes é de consumo. A autora se adapta perfeitamente à definição de consumidor e o réu, à de fornecedor. A hipossuficiência jurídica da parte requerente é incontestável. A prova está nas mãos do requerido, visto que ele é responsável pelo armazenamento, divulgação e manutenção dos dados de sua rede social utilizada pela autora recorrente. Cabendo ao demandado comprovar que houve violação de direitos autorais, entretanto não se desincumbiu desse ônus, deixando de fornecer detalhes e sequer quais normas de segurança teriam sido violadas pela autora; - Tutela de urgência deferida para que o réu providenciasse a recuperação da conta/usuário da autora. – Dano moral configurado (R\$5.000,00) - é suficiente para amenizar o dano sofrido, acompanhando precedentes desta c. Câmara AP 1002052-74.2022.8.26.0100, Rel. Dr. Lino Machado, j. 21.06.2020; AP 1000809-14.2022.8.26.0127; Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 29.07.2022, AP 1102274-84.2021.8.26.0100, Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 17.05.2022. RECURSO DO AUTOR PROVIDO RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. (30ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1155995-77.2023.8.26.0100 – Relatora Maria Lúcia Pizzotti – Acórdão de 17 de julho de 2024, publicado no DJE de 22 de julho de 2024, sem grifos no original).

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVEDOR DE APLICAÇÃO DE INTERNET. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por dano moral. Desativação de contas na plataforma Instagram. Suposta violação aos "Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade". Sentença de parcial procedência. - Violação aos termos de uso da plataforma digital. Ausência de prova. Infração não demonstrada. Desativação indevida. - Danos morais. Afronta a direitos da personalidade, ligados aos predicados da dignidade e respeito. Precedentes desta C. Câmara. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor mais adequado às peculiaridades do caso, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (32ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1009519-62.2022.8.26.0114 – Relatora Cláudia Menge – Acórdão 10 de abril de 2024, publicado no DJE de 15 de abril de 2024, sem grifo no original).

Sobre o valor ora arbitrado incidirá correção monetária a partir desta data, por força da Súmula n. 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, assim redigida: “*A correção monetária do valor da indenização do dano*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral incide desde a data do arbitramento”.

III – Conclusão.

Diante do exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso**, para reduzir o *quantum* indenizatório a título de dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos da fundamentação supra.

MOURÃO NETO

Relator

(assinatura eletrônica)