



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325624

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006765-48.2024.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada BRUNA TAVARES DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1006765-48.2024.8.26.0189
Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Apelada: Bruna Tavares dos Santos
TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado
(Voto nº SMO 49952)

**OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO
POR DANOS MATERIAIS E MORAIS –
Restrição de acesso a perfil em rede social –
Sem demonstração da violação dos termos de
serviço e padrões das plataformas Instagram e
Facebook – Ausente informação a respeito da
restrição de acesso e forma de
restabelecimento do serviço – Utilização da
rede para fins profissionais – Dano material
demonstrado – Dano moral caracterizado –
Descumprimento contratual desproporcional –
Indenização – Aplicação do princípio da
razoabilidade e proporcionalidade.**

Apelação não provida.

Trata-se de recurso de apelação interpostos por FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA (fls. 208/234) contra a sentença de fls. 201/205, proferida pelo MM. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Fernandópolis, Dr. Heitor Katsumi Miura, que julgou procedentes os pedidos deduzidos por BRUNA TAVARES DOS SANTOS, para declarar prejudicado o pedido de reativação da conta na rede social em razão do cumprimento da obrigação no curso do processo (fls. 183); condenar a apelante ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido desde a prolação da sentença, acrescido de juros a partir do evento danoso, e ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 4.600,00, corrigido e acrescido de juros desde o evento danoso. Em razão da sucumbência, condenou a apelante ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

A apelante faz resumo da lide. Esclarece sobre as políticas e termos de uso do serviço Instagram, contrato aderido pela apelada, por livre e espontânea vontade. Alega o exercício regular de direito. Informa a reativação da conta, sem restrição ao serviço Instagram. Recusa a prática de ato de censura ou restrição à liberdade de expressão. Transcreve julgamentos. Menciona os limites da intervenção do Estado na atividade econômica. Rejeita a obrigatoriedade de manutenção do vínculo contratual. Nega comprovação dos lucros cessantes e do prejuízo moral. Questiona a indenização. Postula o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 240/249.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Houve preparo.

Não há alegação de intempestividade.

Presentes os pressupostos recursais, conheço o recurso, mas lhe nego provimento.

A apelante afirmou a infringência à política e aos termos de uso do serviço Instagram, pois houve violação a direitos de terceiros, o direito de propriedade intelectual (fls. 156).

Contudo, não há comprovação efetiva sobre essa violação, conforme era ônus da apelante (art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

As manifestações da apelante no processo são genéricas.

Nesse contexto, diante do bloqueio sumário da página, faltando procedimento administrativo prévio e com ampla oportunidade de esclarecimento da questão por parte da apelada, a apelante não agiu no exercício regular de direito, mas abusou de seu direito

de velar pela adequada utilização da rede social, praticando ilícito (art. 187 do Código Civil).

Conforme assevera Sergio Cavalieri Filho: “O importante, destarte, para a configuração do dano moral não é o ilícito em si mesmo, mas sim a repercussão que ele possa ter¹”.

E ensina Yussef Said Cahali, citando Dalmartello, “Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, 'como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos'; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a “parte social do patrimônio moral” (honra, reputação etc.) e dano que molesta a “parte afetiva do patrimônio moral” (dor, tristeza, saudade etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)².”

A situação revelada pela prova documental produzida destoa do simples descumprimento contratual, pois totalmente afastada da razoabilidade e da lealdade exigidas na execução do contrato, ainda que numa sociedade de risco.

O perfil no Instagram da apelada fora desativado em (fls. 40). Realizada reclamação (fls. 39), não houve resposta com informação adequada (fls. 41/42).

Há demonstração de que a apelada utilizou meio disponibilizado pela apelante para restaurar o acesso completo à sua conta, sem sucesso.

E a apelante não demonstrou ter prestado qualquer informação a respeito da restrição e orientação sobre a forma de restabelecimento do serviço.

Observo que a apelada utiliza a conta na rede social *Instagram* para o fomento de atividade profissional.

Não nego a importante atuação da apelante no

¹ Programa de Responsabilidade Civil. Atlas: São Paulo, 7ª Edição, 2007, pág. 81

² “Dano moral”. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2011, p. 19/20.

controle de conteúdo publicado em suas redes sociais, visando especialmente a proteção da comunidade.

No entanto, nada há para demonstrar a razão da restrição de acesso, como eventual violação dos termos de serviço e dos padrões das plataformas Instagram e Facebook.

A alegação genérica de interação inadequada, com transgressão a direito de propriedade intelectual, não pode ser tolerada e entendida como verdade absoluta para embasar uma punição tão severa, como a restrição da conta de forma definitiva.

A falta de solução para a retomada de acesso à conta, é falha grave. E, sem dúvida, causou abalo, transtorno e angústia à apelada, com infringência a direito da personalidade.

Comprovada a falha na prestação do serviço, o dano moral causado e o respectivo nexo de causalidade, há obrigação de indenizar.

O valor da indenização pelo dano moral deve compensar, já que nada restabelece pela natureza personalíssima do bem lesado, também reprimir, mas com razoabilidade.

Yussef Said Cahali, por sua vez, na obra 'Dano Moral', observa que a quantificação do dano há de ser feito de modo prudente pelo julgador, resolvendo-se a questão em juízo valorativo de fatos e circunstâncias, a fim de atender a peculiaridade do caso concreto. Como regra de experiência, lista os seguintes fatos e as circunstâncias:

“1º) A natureza da lesão e a extensão do dano: Considera-se natureza da lesão, a extensão do dano físico, como causador do sofrimento, da tristeza, da dor moral vivenciados pelo infortúnio.

2º) Condições pessoais do ofendido: Consideram-se as condições pessoais do ofendido, antes e depois da ofensa à sua integridade corporal, tendo em vista as repercussões imediatas que a deformação lhe acarreta em suas novas condições de vida. (...)

3º) Condições pessoais do responsável: Devem ser consideradas as possibilidades econômicas do ofensor, no sentido de sua capacidade para o adimplemento da prestação a ser fixada (...).

4º) Equidade, cautela e prudência: A indenização deve ser arbitrada pelo juiz com precaução e cautela, de modo a não proporcionar enriquecimento sem justa causa da vítima; a indenização não deve ser tal que leve o ofensor à ruína nem tanto que leve o ofendido ao enriquecimento ilícito. (...)

5º) Gravidade da culpa (...)³”.

Considerados os elementos da lide, a condição pessoal das partes, a extensão dos efeitos do evento lesivo e os parâmetros utilizados por esta C. Câmara em casos semelhantes, razoável a fixação de indenização em R\$ 5.000,00, quantia suficiente para compensar a apelada dos constrangimentos sofridos e desestimular a apelante a praticar conduta semelhante.

A apelada é “*digital influencer*” (fls. 25) e demonstrou a celebração de contrato de publicidade em redes sociais com terceiros (cf. instrumentos de fls. 27/38), renda mensal que foi impedida de perceber em razão do bloqueio ilegítimo.

A indenização mede-se pela extensão do dano (art. 944 do Código Civil). E as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar (art. 402 do Código Civil).

Sem reparos à sentença.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso e, em aplicação à prescrição do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação atualizado.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

³ Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.