



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325691

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044030-76.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado CÉSAR AUGUSTO DE BARROS PAULO.

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 1044030-76.2024.8.26.0100
Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda
Apelado: César Augusto de Barros Paulo
TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado
(Voto nº SMO 50154)

OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Bloqueio de perfil em rede social – Alegação genérica de violação aos termos de uso e das normas de segurança do site – Afronta aos princípios, garantias, direitos e deveres estabelecidos pela Lei 12.965/2014 – Determinação de restabelecimento mantida – Alegação de regular exercício do direito – Não demonstrada a violação praticada pelo autor – Ônus do réu – Prejuízo à imagem e ao contato com a clientela – Tempo excepcional, consequência da pandemia do coronavírus, em que o comércio virtual tem relevância – Demora injustificada para restabelecimento do acesso – Dano moral caracterizado – Descumprimento contratual desproporcional – Indenização fixada com razoabilidade – Sentença mantida – Ônus de sucumbência – Requerida que deu causa à propositura da ação – Princípio da causalidade.

Honorários advocatícios de sucumbência mantidos, já fixados no teto de 20% sobre o valor da condenação, em aplicação ao disposto no artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Apelação não provida.

Trata-se de apelação interposta por FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (fls. 127/156) contra a sentença de fls. 120/124, proferida pela MM. Juíza da 3ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos, Dra. Adriana Porto Mendes, que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com reparação de danos morais movida por CÉSAR AUGUSTO DE BARROS PAULO, julgou parcialmente procedente a ação, para condenar a apelante a restabelecer o acesso da conta da parte

na rede social e ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido desde o arbitramento, acrescido de juros a partir da citação, observadas as alterações trazidas pela Lei 14.905/24, além das verbas de sucumbência, fixados os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

Sustenta a apelante que a r. sentença comporta reforma. Discorre sobre os fatos, alegando ser legítima sua conduta, afirmando que a observância dos termos de uso do serviço das redes sociais está em conformidade com as previsões contratuais estabelecidas previamente com seus usuários, que teriam ciência, aderindo livremente aos termos. Faz longo arrazoadado sobre seus serviços, negando tenha praticado qualquer ato ilícito, tendo em vista que agiu no exercício regular de direito pela suspeita de violação por parte do apelado. Cita precedentes. Nega o cabimento de indenização, pois sem ato ilícito de sua parte. Questiona o valor da indenização. Recusa tenha dado causa à demanda. Entende não ser responsável pelos ônus de sucumbência. Postula o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 163/169, pela manutenção da r. sentença, com pedido de majoração dos honorários advocatícios.

É o relatório.

Presentes os pressupostos recursais, conheço do recurso, recebendo-o em seus regulares efeitos, mas nego-lhe provimento.

É incontroverso o bloqueio do perfil mantida pelo apelado, supostamente relacionada a postagem efetuada em 2012, tema sobre o qual o apelante nada diz nos autos, se limitando a reiteradamente discutir perfil comercial vinculado à empresa para a qual o apelado presta serviços de marketing digital.

Em que pesem as alegações do Facebook, nada há nos autos que demonstre a efetiva violação, por parte do autor, do regulamento interno do serviço prestado pelo requerido para justificar o

bloqueio da conta comercial do autor, ônus que cumpria ao requerido.

Não nego a importante atuação do apelante no controle de conteúdo, publicado em suas redes sociais, visando especialmente a proteção da comunidade.

No entanto, no presente caso, não há qualquer prova válida de que tenha o autor violado qualquer direito, não sendo razoável o bloqueio de sua conta comercial na plataforma, utilizada para o desenvolvimento de sua atividade profissional, sem qualquer notificação anterior, justificativa ou oportunidade de defesa.

Além disso, mesmo após a instrução processual, não houve qualquer demonstração da alegada infração cometida pelo autor.

Como acima mencionado, a apelante insiste em mencionar a questão envolvendo perfil de terceiros, relativos à conta de anúncios CREDFRANCO, empresa para a qual está vinculada não só a conta do apelado, mas também a de outros dois usuários, sendo que o perfil no qual supostamente houve alguma irregularidade de segurança pertence a um desses outros usuários.

Para a questão trazida pelo apelado para justificar o bloqueio da sua conta, a apelante nada trouxe aos autos.

De fato, o que se verifica aqui são alegações genéricas de violação de regras de conduta, sem, especificar, contudo, qual seria o conteúdo postado a evidenciar infringência às regras ou direitos de terceiros. Nessas circunstâncias, é indubitosa a ocorrência de conduta abusiva por parte do requerido, e, como dito, cabia a ele o ônus de produzir provas sobre fato que seria extintivo, modificativo ou impeditivo do direito material do autor, como era seu ônus, a teor do que determina o art. 373, II, do Código de Processo Civil, mas não o fez.

Assim sendo, a mera alegação de suspeita de violação genérica não pode ser tolerada e entendida como verdade absoluta para embasar uma punição tão severa, como a de bloqueio de sua conta, ainda mais no caso dos autos, em que evidenciada a inexistência de qualquer conduta irregular por parte do autor.

E por tal razão, a medida adotada pelo requerido, totalmente desacompanhada de qualquer indicação das razões pelas quais penalizou o autor com o bloqueio de sua conta corresponde a um arbitrário cerceamento do direito do autor de usar a sua rede social, o que ofende os direitos assegurados ao usuário da Internet, nos termos dos artigos 7º, incisos XI e XII e 8º, da Lei nº 12.965/14.

Neste sentido:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PERFIL EM REDE SOCIAL. AÇÃO DE CONDENAÇÃO À OBRIGAÇÃO DE FAZER. DEMANDA DE USUÁRIO, PESSOA NATURAL, EM FACE DE EMPRESA PRESTADORA DO REFERIDO SERVIÇO. ALEGAÇÃO DA RÉ NO SENTIDO DE QUE O PERFIL DO AUTOR FOI DESATIVADO POR VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE SERVIÇO, EM DECORRÊNCIA DA POSTAGEM DE CONTEÚDO CONTRÁRIO A DIREITO DE TERCEIROS. INCONSISTÊNCIA DA RÉ, QUE SEQUER APONTOU QUAL SERIA O CONTEÚDO QUE LEVOU À DESATIVAÇÃO DA CONTA. ARGUIÇÕES ABSOLUTAMENTE GENÉRICAS. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE COMPROVAR A OCORRÊNCIA DE DESCUMPRIMENTO DAS REGRAS DE CONDUTA POR PARTE DO AUTOR. INTELIGÊNCIA AO ART. 6º, VIII, DO CDC, E DO ART. 373, II, DO CPC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO NESSA PARTE. 1.- A mera existência de uma denúncia genérica de que o autor teria utilizado a sua conta para violar direito, sequer indicado, não pode ser compreendida como verdade absoluta para embasar a extrema punição de exclusão de sua conta por parte da ré. E isso sem ao menos uma anterior confirmação de que houve a conduta praticada pelo usuário (autor) em detrimento de terceiro. 2.- A ré, enquanto prestadora do serviço, cerceou, de maneira injustificada, o acesso do autor ao aplicativo e, consequentemente, à rede social por este utilizada para interagir com seu público alvo, razão pela qual responde objetivamente pelos danos que causou.” (Apelação Cível 1102264-11.2019.8.26.0100; Relator (a): Adilson de Araújo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/07/2020; Data de Registro: 06/07/2020).

Especialmente pela falta de procedimento administrativo prévio e com ampla oportunidade de esclarecimento da questão por parte do apelado, com bloqueio sumário da página, a apelante

não agiu no exercício regular de direito, mas abusou de seu direito de velar pela adequada utilização da rede social, praticando ilícito (artigo 187 do Código Civil).

Todo aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo (artigo 927 do Código Civil).

A conduta da apelante causou dano moral ao apelado, pois teve sua credibilidade questionada em relação ao público da rede social, ficou impossibilitada de interagir com a clientela e, além disso, em período de pandemia, em que o comércio feito através do ambiente virtual se tornou fonte primária e insubstituível de muitas atividades comerciais.

Não se tratou de simples inadimplemento contratual.

Yussef Said Cahali, por sua vez, na obra 'Dano Moral', observa que a quantificação do dano há de ser feita 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 (...)¹*”.

Nesse contexto, considerados todos os elementos da lide, em especial a condição das partes, reputo adequada a fixação da indenização em R\$ 5.000,00, para indenizar o apelado dos constrangimentos sofridos e desestimular a apelante a reiterar a conduta lesiva.

No mais, sem oportunidade de efetivo esclarecimento administrativo para a solução, na medida em que não prestada informação precisa a respeito das razões do bloqueio do perfil na rede social, foi a apelante quem deu causa à lide.

Ainda, a condenação da apelante ao pagamento das verbas de sucumbência decorre da aplicação do princípio da causalidade.

Embora genericamente também questione tal tema, fato é que a empresa opôs resistência injustificada aos pedidos do usuário, não só contestando a ação, mas requerendo sua improcedência integral, também no presente recurso.

A questão gira em torno da aplicação do princípio da causalidade para a distribuição dos ônus de sucumbência.

Na lição de Cândido Rangel Dinamarco, *"a sucumbência não é em si mesma um princípio, senão apenas um indicador do verdadeiro princípio, que é a causalidade (Chiovenda, Piero Pajardi, Yussef Cahali). Responde pelo custo do processo aquele que haja dado causa a ele, seja ao propor demanda inadmissível ou sem ter razão, seja obrigando quem tem razão a vir a juízo para obter aquilo a que já tinha direito" ("Instituições de Direito Processual Civil", vol. II, Ed. Malheiros, 2003, 3a ed., p.648).*

Foi a apelante que resistiu para a recuperação da conta do apelado, fato que o obrigou a procurar a tutela judicial adequada ao seu interesse.

¹ Cahali, Yussef Said. *Dano moral*. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.

Neste contexto, efetivamente, foi a apelante quem deu causa à propositura da demanda, motivo pelo qual deve responder pelos correspondentes ônus de sucumbência.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil, de rigor a manutenção da verba honorária de sucumbência a ser paga pela apelante, já fixada pelo MM. Juízo *a quo* no teto de 20% do valor da condenação, nada havendo a ser majorado, como pleiteado pelo apelado em contrarrazões.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator