



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325526

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000475-56.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado GUSTAVO FERNANDES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº: 36.535

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível – 10ª Vara Cível

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Apelado: Gustavo Fernandes da Silva

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Obrigação de fazer e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso da ré. Recurso não provido.

I. Caso em Exame

1. Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais. O autor teve seus perfis no Instagram e Facebook desativados sem aviso prévio ou justificativa. Requereu o restabelecimento dos perfis e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a desativação dos perfis do autor pela ré foi legítima e se há direito à indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Relação jurídica estabelecida entre as partes que tem natureza consumerista.

4. Desativação dos perfis do autor perante o Instagram e o Facebook que se deu de forma unilateral e desacompanhada de justificativa a fim de garantir o exercício regular de direito.

5. A desativação unilateral e arbitrária dos perfis caracteriza ato ilícito, sem qualquer transparência, que impossibilita o contraditório e viola a boa-fé objetiva.

6. Alegações genéricas da ré sobre o descumprimento dos Termos de Uso. Ausência de demonstração quanto à conduta ou publicação do autor que teria motiva a exclusão das contas. Prática abusiva.

7. Dano moral configurado. Impedimento imotivado de acesso às contas pelo autor. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Quantia indenizatória fixada em R\$ 3.000,00 em primeira instância que se mostra adequada e em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

8. Sentença mantida.

IV. Dispositivo e Tese

9. Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A desativação de perfis sem justificativa concreta é abusiva. 2. O fornecedor deve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstrar a violação dos termos de uso para justificar a desativação de contas.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º e 14; Código de Processo Civil, art. 373, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1002089-58.2024.8.26.0318, Rel. Issa Ahmed, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 22/03/2025.

TJSP, Apelação Cível 1082878-19.2024.8.26.0100, Rel. Maria de Lourdes Lopez Gil, 26ª Câmara de Direito Privado, j. 19/03/2025.

Recurso à r. Sentença de fls. 100/101 proferida pela MMA. Juíza de Direito Dra. Andrea de Abreu, que nos autos da ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais, julgou procedentes os pedidos iniciais para condenar a ré a restabelecer a conta do autor e a pagar o valor de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, além de arcar com a custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Recorre a ré, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais ajuizada por Gustavo Fernandes da Silva contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Narra a inicial que o autor é titular de perfil junto ao Instagram (@gustavofernandes882) e ao Facebook (Gustavo Gustavo), cadastrados com o telefone nº +55 38 99941-3298 e e-mail (gust2370@gmail.com), vinculados sob a URL (<https://www.instagram.com/gustavofernandes882>).

Alega o autor que o perfil tinha finalidade de divulgar seu dia-a-dia, bem como de se inserir nos meios digitais e compartilhar fotos suas e de sua família que só estão armazenadas na plataforma da ré.

Afirma que, em 18/12/2024, o perfil do autor foi desativado pela ré, sem qualquer aviso prévio e sem qualquer justificativa acerca de violação aos Termos de Uso.

Aduz haver tentado solucionar o problema de forma administrativa, porém, sem êxito.

Sofreu danos morais.

Requer, liminarmente, o restabelecimento do perfil do autor junto ao Instagram e Facebook. Requer, ainda, que os perfis sejam definitivamente reativados e a condenação da ré a pagar o valor de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Às fls. 33/34 foram concedidos os benefícios da assistência judiciária gratuita ao autor e indeferido o pedido liminar.

Citada (fls. 54), a ré apresentou contestação às fls. 55/80 alegando, em síntese, a imprescindibilidade de indicação da URL do perfil que se pretende ativar.

Discorre sobre os Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade.

Afirma ter agido no exercício regular de direito do provedor em indisponibilizar contas, perfis, páginas para analisar eventual violação aos termos de uso e desativá-los caso se constate efetiva violação.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência dos pedidos.

Em sequência, às fls. 100/101, nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso da ré às fls. 110/128.

Em suas razões, discorre sobre as políticas e termos de uso do serviço Facebook/Instagram e afirma que o contrato foi aderido por livre e espontânea vontade pelo apelado.

Alega haver agido em exercício regular de direito.

Aduz sobre a não intervenção do Estado na atividade econômica e impossibilidade de compelir o Instagram a permanecer contratado.

Sustenta não estarem presentes os requisitos caracterizadores do dano moral.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 134/146.

É a síntese do necessário.

“Ab initio”, vale registrar que se trata de relação de consumo, enquadrando-se o autor e a ré na condição de consumidor e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC.

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No mérito, é cediço que as plataformas Facebook/Instagram são conhecidas e contemplam milhões de usuários dos serviços da ré.

Os bloqueios dos perfis do autor foram comprovados às fls. 22/27.

Também foi demonstrada a tentativa do autor em resolver a questão de forma administrativa, conforme notificação de fls. 25/27.

De outro lado, o réu, em razões recursais, limitou-se apenas e tão somente a discorrer sobre políticas e termos de serviço e destacou que o autor aderiu livremente ao contrato, ciente das cláusulas contratuais.

Mas o mais importante e fator crucial é que a apelante não explicou o exato motivo do bloqueio dos dois perfis de titularidade do autor perante o Instagram (@gustavofernandes882) e o Facebook (Gustavo Gustavo).

Nota-se ademais que na inicial informou-se a URL relativa ao perfil do autor, bem como o telefone e e-mail vinculados à ela. Confira-se (fls. 04):

"A parte autora é o proprietário do perfil do Instagram @gustavofernandes882 e do perfil do Facebook Gustavo Gustavo, com telefone +55 38 99941-3298 e e-mail gust2370@gmail.com vinculados, sob URL <https://www.instagram.com/gustavofernandes882>. O referido perfil tinha finalidade de divulgar seu dia a dia, bem como se inserir no meios digital e compartilhar fotos suas e sua família que só estão armazenadas na plataforma da ré."

Apesar disso, nada de concreto foi trazido aos autos pela ré.

Apenas digressões genéricas e desconexas com relação ao caso concreto.

É inaceitável que a ré deixe de demonstrar e comprovar as razões da desativação dos perfis, a fim de pelo menos apurar se foi legítima ou não a sua conduta.

Por outro lado, inconteste que o autor tem direito de saber as razões para eventual defesa, o que sequer aconteceu no âmbito extrajudicial, quiçá judicial.

Cabia à ré, nos moldes do art. 373, II do CPC demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, ônus do qual não se desincumbiu, porquanto ausente mínima explicação sobre os motivos pelos quais os perfis do autor foram desativados.

Não se nega à ré o direito de denunciar o contrato ou cancelar contas e perfis que violem termos de uso, ou que contenham conteúdo impróprio ou vedado por lei.

Porém não é admissível a exclusão sem prova concreta da violação dos termos de uso, comportamento este reputado abusivo, com aplicação discricionária da penalidade de maior gravidade.

Sequer há indícios de que o autor tenha sido previamente informado das pretensas infrações e da possibilidade de desativação das contas sociais, até para que pudesse se retratar do descumprimento ou contraditar a imputação.

A desativação das contas não pode ocorrer com base em

simples alegação, sem qualquer embasamento concreto, sendo indispensável que o provedor do serviço (Facebook e Instagram) justifique a exclusão ou comprove de algum modo a ocorrência do alegado comportamento ilícito.

Sem essas cautelas, não há resolução, mas apenas possibilidade de resilição imotivada da ré, o que configura ato ilícito, violador dos Termos de Uso e do Código de Defesa do Consumidor, conferindo ao titular da conta o direito de restaurá-la.

Nesse contexto, restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a apelante tenha o lícito direito de bloquear ou desativar o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto nada demonstrou nesse sentido, sendo forçoso reconhecer o direito reclamado pelo autor de restabelecimento das contas.

A propósito, colacionam-se entendimentos deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

"APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Suspensão de conta de usuário da rede social Instagram, por suposta violação dos Termos e Diretrizes da Comunidade. Insurgência do réu (Facebook) contra sentença de procedência que lhe determinou a reativação da conta da autora, bem como condenou o requerido no pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de reparação moral e no ônus sucumbencial. Irresignação que prospera em parte. Relação jurídica estabelecida entre as partes que tem natureza consumerista. Suspensão unilateral e arbitrária da conta de usuário da autora que contraria não apenas o microssistema de defesa dos direitos do consumidor, como também o artigo 20, caput, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014). Ausência de demonstração de que a demandante teria violado regras comunitárias. Restauração da conta que se impunha. Lesão moral configurada. Impedimento imotivado de acesso à conta do Instagram utilizada, pela autora, para promoção de suas vendas. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. Quantia indenizatória a título de danos morais que comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Correção monetária e juros de mora que deverão observar as alterações promovidas, pela Lei nº 14.905/2024, nos artigos 406 e 389 do Código Civil. Incidência das novas regras a partir de 30/08/2024. Recurso de apelação parcialmente provido, nos termos do acórdão." (TJSP; Apelação Cível 1002089-58.2024.8.26.0318; Relator (a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Leme - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2025; Data de Registro: 22/03/2025)(g.n.).

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVEDOR DE REDE SOCIAL. Ação

de obrigação de fazer c/c indenização. Sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes. Razões recursais que possuem impugnação específica. Não ocorrência de violação ao art. 1.010, II, do CPC. Desativação unilateral do acesso do usuário ao gerenciador de anúncios de sua conta no Facebook. Inexistência de mecanismo que permita o exercício de qualquer defesa diante da penalidade imposta. Inobservância ao disposto no art. 20 da Lei nº 12.065/2014. Narrativa genérica do réu de infração aos termos de uso. Reativação devida. Réu que deu causa ao ajuizamento da ação e deve arcar com os ônus da sucumbência. Honorários advocatícios de sucumbência fixados nos termos do parágrafo 2º do art. 85 do CPC, em razão da existência de condenação líquida. Sentença mantida. Recursos desprovidos."(TJSP; Apelação Cível 1082878-19.2024.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2025; Data de Registro: 19/03/2025)(g.n.).

"APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer. Respeitável sentença de procedência. Inconformismo da requerida. Conduta da empresa "Facebook" em bloquear a conta do autor na plataforma digital "Instagram" desacompanhada de justificativa plausível a fim de garantir o exercício regular de direito, caracteriza prática abusiva que impossibilita o contraditório; e, sem qualquer transparência nos atos adotados viola a boa-fé objetiva. A requerida não se desincumbiu do ônus da comprovação da suposta violação à propriedade intelectual de terceiro. Princípio da causalidade. Honorários devidos em favor da autora. Requerida informou que por entender que houve violação aos termos de uso do serviço Instagram não procedeu com a reativação da conta @clubefm1047, após determinação na sentença que previu aplicação de multa diária no valor de R\$500,00, limitada a R\$10.000,00, como forma de compelir o cumprimento da obrigação. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1007753-05.2024.8.26.0566; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025)(g.n.).

"Apelação. Ação indenizatória. Desativação das contas do Instagram, Facebook e WhatsApp, sob pretexto de violação aos termos de uso. Autor que utiliza as redes sociais para fins comerciais e pessoais – Sentença de Improcedência – Reforma que se impõe – Determinação de reativação das contas indevidamente bloqueadas, para o completo, irrestrito e definitivo acesso – Cancelamento das contas que se deu sem justa causa, valendo-se a ré de alegações genéricas sobre o descumprimento dos "Termos de Uso", sem apontar ou comprovar especificamente, qual conduta ou publicação do autor teria motivado a exclusão das contas – Embora a ré possa extinguir os contratos celebrados com usuários que publicarem conteúdos ilícitos, a desativação da conta não pode ocorrer com base em simples alegação genérica de violação dos termos de uso, sem qualquer comprovação de sua ocorrência – Conduta ilícita da ré, que leva a reativação das contas do autor – Danos morais verificados – Fixação em R\$ 10.000,00, por força dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – RECURSO

PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1104497-10.2021.8.26.0100; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/05/2022; Data de Registro: 26/05/2022)(g.n.).

"OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTA EM REDE SOCIAL INSTAGRAM. Atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Não configuração dos requisitos. CANCELAMENTO DA CONTA POR SUPOSTA VIOLAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO APLICATIVO. ATO ARBITRÁRIO ANTE A NÃO COMPROVAÇÃO DE QUALQUER FATO EXTINTIVO, MODIFICATIVO OU IMPEDITIVO DO DIREITO DA AUTORA. Reativação da conta realizada após um mês e meio. DANO MORAL. Ocorrência. Perda econômica e situação constrangedora a causar abalo e prejuízos. Dano "in re ipsa". Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Sentença parcialmente reformada. Apelação da ré não provida. Recurso da autora acolhido em parte." (TJSP; Apelação Cível 1068504-37.2020.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/05/2021; Data de Registro: 03/05/2021)(g.n.).

Pretende a ré, ainda, o afastamento da condenação por danos morais.

No caso em apreço, restou configurado o ato ilícito da ré, consistente na desativação ilícita das contas dos perfis do autor perante o Instragram e Facebook, não restando configurada qualquer excludente de responsabilidade.

O cancelamento de pronto e de plano das contas sociais do autor causou irrecusável abalo emocional e econômico, que suplantam o mero aborrecimento.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

Ocorre que, no presente caso, percebe-se que a situação vivenciada pelo autor se enquadra nesses requisitos, vez que o dano moral, decorre da própria conduta lesiva e das consequências por ele experimentadas, causando sensação de desagrado, de angústia, de insatisfação, de aflição e de ansiedade, além de gerar inegável instabilidade psíquica, derivada da insegurança e

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9 , 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(…) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Considerando tais premissas, o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), fixados a título de danos morais, em primeira instância, mostra-se adequado ao caso em exame, eis que em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Tal quantia atende aos princípios do lenitivo à vítima e do desestímulo aos ofensores.

E o “quantum” não representa empobrecimento do réu e nem enriquecimento sem causa do autor, observados assim os princípios do desestímulo ao ofensor e de lenitivo à vítima.

Por todo o exposto, não merece reparos a r. sentença, devendo ser mantida em seus exatos termos.

Por fim, deixa-se de aplicar o art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, vez que em primeira instância, os honorários sucumbenciais foram arbitrados no patamar máximo permitido pelo art. 85, § 2º do mesmo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diploma Processual.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator