



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000331248

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1087059-63.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado GLEIDSON DE JESUS CAETANO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), EDUARDO GESSE E FERREIRA DA CRUZ.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1087059-63.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO (16ª VC – F. CENTRAL)

APTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APDO: GLEIDSON DE JESUS CAETANO

JD 1º GRAU: FELIPE POYARES MIRANDA

VOTO N° 56.615

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. Bloqueio de conta de usuário por alegada ofensa às políticas da rede social (divulgação de cenas de nudez e conteúdo sexual). Não demonstração de que houve violação, pelo usuário, das regras de uso da plataforma. Ônus da prova não superado pelo apelante. Dicção do art. 373, II, do Código de Processo Civil. Lesão anímica corporificada, idônea a impor indenização. Valor bem fixado. Ônus sucumbenciais fixados adequadamente. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** nos autos da ação de obrigação de fazer c. c. indenização por dano moral que lhe é movida por **GLEIDSON DE JESUS CAETANO**, com pedido julgado parcialmente procedente, para condenar a ré a restabelecer o perfil do autor na plataforma "INSTAGRAM", no prazo de cinco (5) dias, sob pena de multa diária no importe de R\$200,00 (duzentos reais) por dia, até o limite de vinte (20) dias, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00

(cinco mil reais), com correção desde a data da r. sentença e juros moratórios, desde a citação. Ademais, condenou a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais) (fls. 106/111).

Sustentou, em resumo, que a suspensão da conta e perfil ocorreu por conta da violação às políticas do provedor, ou seja, divulgação de conteúdos de nudez; que a adoção dessa providência tem previsão contratual previamente estabelecida entre as partes, logo exerceu regularmente seu direito; que o autor é responsável pela infringência das regras da plataforma; que as partes têm liberdade para contratar; que não há que se falar em dano moral, tratando-se de muito de mero dissabor; que o valor fixado a título de indenização por dano moral é exacerbado; que os ônus sucumbenciais que foram imputados devem ser afastados, porque não deu causa à ação. Postula pela reforma da r. sentença (fls. 124/156).

Contrarrrazões de apelação estão às fls. 162/173, postulando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

Extraí-se dos autos que o apelado, que se declarou pintor, afirmou que teve sua conta do Instagram hackeada por cibercriminosos que se utilizaram de sua imagem para a prática de golpes e, por isso ingressou com a demanda demonstrando ser o titular do perfil @gleidson_caetano, com a pretensão

de recuperá-lo e receber indenização por dano moral, ante a supressão indevida.

Narra, ainda, que foi surpreendido com o bloqueio de sua conta, sem justo motivo e sem aviso prévio. Diz que, após diversas tentativas de acesso à plataforma e e-mails trocados, o suporte da apelante nenhuma providência adotou.

Pois bem, embora o recorrente Facebook sustente de forma bastante genérica - que houve violação às regras de uso da rede social Instagram, especialmente por ter sido disponibilizado pelo apelado conteúdo de nudez e atividade sexual, nada comprovou quanto a este ponto, ônus da prova que lhe competia nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Alinhe-se, que o apelante não descreveu, exatamente, sequer uma infração específica atribuída ao apelado ou denúncia realizada contra ele, apenas se limitou a mencionar violação aos termos contratuais (conteúdo sexual), sem demonstrar a ocorrência do fato ou mesmo a notificação prévia sobre a suspensão dos serviços ao apelado.

Na verdade, limitou-se a trazer aos autos, apenas e tão somente, o contrato social da empresa, a procuração e seu substabelecimento (fls. 78/96).

Neste cenário, não verificado o descumprimento dos termos de uso da plataforma, não há como se admitir o cancelamento unilateral da conta do usuário, sem justo motivo.

De mais a mais, alinhe-se que, em se tratando de direito do consumidor, aplica-se a regra insculpida no artigo 3º, VI, do Regulamento 632/2014 da ANATEL, que disciplina: *"Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço: (...) VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT¹, sempre após notificação prévia pela Prestadora;"*.

Ainda, o artigo 17 do Estatuto mencionado dispõe: *"Art. 17. A rescisão por iniciativa da Prestadora só pode ocorrer por descumprimento comprovado pelo Consumidor de obrigações contratuais ou regulamentares"*.

Dessarte, ausente elementos nos autos que demonstrem a violação aos termos contratuais, entende-se por abusiva a conduta do apelante, impondo-lhe a obrigação de restabelecer o perfil, tal como lançado pela r. sentença, ao confirmar a tutela antecipada outrora deferida.

No que concerne ao dano moral, ficou evidentemente caracterizado, pois os percalços vivenciados pelo apelado em decorrência da falha no sistema de segurança do apelante não podem ser tidos

¹ Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de: I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos lícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

como meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, eis que as intercorrências havidas com a retirada de sua conta do ar, além de todas as perturbações oriundas desse fato, são plenamente capazes de embasar o pleito indenizatório.

Ademais, pelo que se verifica dos autos, o apelante, administrativamente, não prestou o devido auxílio para o fim de reativar a conta do apelado, o que culminou com o ajuizamento desta ação.

A desídia foi clara, inoportuna, causando perturbação que não pode ser equiparada ao mero transtorno do cotidiano, logo perfeitamente cabível o pagamento de indenização por dano moral, como forma de reparar o sofrimento causado às apelantes.

Certo o dever de indenizar, no que concerne ao *quantum*, de se observar que a indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.

A propósito, a lição de Carlos Alberto Bittar: *"Em consonância com essa diretriz, a indenização por danos morais deve traduzir-se em*

montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses e conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante.”²

No caso em testilha, tendo em vista a extensão do dano decorrente da desativação da conta digital de rede social do apelante, tem-se por adequada a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por dano moral, por se afigurar condizente com as atribuições impostas a elas, sem se olvidar o caráter repressivo e pedagógico próprio da indenização por dano moral e em observância à vedação do enriquecimento indevido, inclusive, alinhando-se aos precedentes desta C. Câmara, confira-se: “CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Facebook/Instagram. Conta hackeada e perfil invadido. Demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o FACEBOOK trata seus consumidores. A rede social deve zelar pela segurança do ambiente virtual que disponibiliza, a responder objetivamente por eventual problema. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado,

² in “Reparação Civil por Danos Morais”, 3ª edição, 1997, Revista dos Tribunais, p. 233.

também na modalidade in re ipsa. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 5.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Sentença mantida. Recurso desprovido”³.

Do acima exposto, observa-se que quem deu causa ao ajuizamento da ação foi o comportamento abusivo do apelante, tendo sido ele que sucumbiu da integralidade do pleito inicial. Logo, mantém-se sua responsabilidade pelos ônus sucumbenciais.

Alfim, tendo em vista a necessidade de fixação de remuneração pelo trabalho adicional realizado pelo patrono do apelado na fase recursal e observados os parâmetros legais, com espeque no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, a verba honorária devida pelo apelante, é majorada de R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para R\$1.700,00 (um mil e setecentos reais).

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

DIMAS RUBENS FONSECA

RELATOR

³ TJSP; Apelação Cível 1096595-69.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023.