



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000350258

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1142929-93.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado IGOR VARGAS FREITAS, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso da ré e deram parcial provimento ao do autor, com determinação. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E PAULO AYROSA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1142929-93.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo — F. Central - 43ª Vara Cível

Juiz(a) : Miguel Ferrari Junior

**Apelantes: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
(réu); IGOR VARGAS FREITAS (autor)**

Apelados: OS MESMOS

Voto nº 45.294

Ementa: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANO MORAL. SERVIÇO DE REDE SOCIAL. DESATIVAÇÃO DE CONTA. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO E COMPROVAÇÃO DE INFRAÇÃO. ABUSO DE DIREITO CONFIGURADO. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA CÁLCULOS A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI Nº 14.905/2024. DIREITO INTERTEMPORAL. APELAÇÃO DA RÉ DESPROVIDA E PARCIALMENTE PROVIDA A DO AUTOR, COM DETERMINAÇÃO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações tiradas pelos sujeitos processuais contra sentença de parcial procedência de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral em razão da desativação unilateral da conta da autora na rede social pela empresa ré, sob alegação genérica de violação aos "Termos de Uso", mas que deixou de acolher pedido de dano moral da parte autora

II. QUESTÃO EM EXAME

2. Discute-se: (i) a legalidade da desativação da conta da autora; (ii) existência de falha na prestação do serviço; (iii) violação ao dever de informação, (iv) e configuração do dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A ré alegou que a desativação decorreu da violação das diretrizes da plataforma, sem apresentar qualquer prova objetiva do descumprimento dos termos de uso pela autora.

4. A ausência de justificativa concreta torna a medida arbitrária e abusiva, contrariando o dever de transparência e informação imposto pelo art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

5. O art. 373, II, do Código de Processo Civil (CPC) impõe à ré o ônus de provar os fatos impeditivos do direito da autora, o que não foi cumprido.

6. O dano moral está configurado, pois a suspensão injustificada da conta ultrapassou os limites do mero aborrecimento cotidiano, causando prejuízos.

7. Consideradas as particularidades do caso, os impactos financeiros e emocionais sofridos e a condição econômica amplamente superior da ré, considera-se o importe de R\$ 5 mil, valor adequado para reparar o dano moral e desestimular práticas semelhantes.

8. Aplicáveis as regras do Direito intertemporal nos cálculos dos juros de mora e correção monetária a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, mantidos os critérios anteriores, conforme precedentes dos tribunais

superiores do Brasil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso de apelação da ré desprovido e parcialmente provido o do autor, com determinação de aplicação da Lei nº 14.905/2024, que disciplina os critérios de cálculos dos juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência.

Teses de julgamento: "1. A desativação unilateral de conta em rede social sem justificativa concreta e sem prova de violação aos termos de uso constitui falha na prestação do serviço, configura abuso de direito e violação ao dever de informação, ensejando indenização por dano moral. 2. Aplicável a Lei nº 14.905/2024, que disciplina novos critérios de cálculos de juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência, segundo o Direito intertemporal".

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 186, 927 e 944; CPC, art. 373, II; CDC, arts. 6º, III, e 14; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STF, RE 1.317.982, Tema 1170, RE 870.947, Tema 810; STJ, REsp 1.112.746/DF, Tema 176; TJSP, Apelação Cível 1156500-34.2024.8.26.0100, Rel. Des. Adilson de Araujo, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 11.02.2025.

IGOR VARGAS FREITAS ajuizou ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório e tutela de urgência, em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, em decorrência de prestação de serviços.

Pela respeitável sentença de fls. 108/116, cujo relatório adoto, o douto Juiz julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu ao cumprimento da obrigação de fazer, na forma pleiteada. Em razão da sucumbência recíproca, as despesas processuais foram igualmente divididas, suportando cada parte honorários advocatícios de R\$ 2.000,00.

Inconformadas, recorrem as partes.

Primeiro a apelar, o autor defende a inversão do

ônus probatório, aplicável por se tratar de matéria de Direito do Consumidor, e pela vasta prova colacionada nos autos que demonstra o dano sofrido. Destaca que a decisão recorrida não considerou adequadamente os danos morais evidentes causados pela perda de acesso à rede social. Insiste em falha na prestação de serviços pela recorrida, que não investiu adequadamente na segurança das operações e não solucionou o problema de forma eficaz, causando danos multidimensionais ao recorrente, incluindo o desvio produtivo e a perda de tempo útil. Destaca a falta de canais de atendimento eficazes por parte da recorrida, o que agravou a situação. Pugna pelo provimento ao recurso, com condenação da ré por dano moral, sugerido o valor mínimo de R\$ 10.000,00 (fls. 119/132).

Em seu recurso, a ré requer seja o adversário intimado para confirmar se a URL indicada a fls. 140, qual seja, <http://facebook.com/igorvargasfreitas>, corresponde à conta geradora da presente ação, aduzindo não ter localizado a indicada na petição inicial, isto é, facebook.com/igorvargas (fls.1). Defende que a desativação do perfil do apelado foi legítima, devido à violação dos Termos de Uso do serviço Facebook. Alega que a desativação não ocorreu de maneira arbitrária, mas sim em conformidade com as políticas de utilização do serviço, que visam garantir um ambiente seguro e harmônico para todos os usuários. Destaca que o apelado tinha ciência das regras ao criar seu perfil e que a remoção de conteúdos e contas violadoras é uma medida necessária para proteger os direitos dos demais usuários. Aduz que a determinação para reativação do perfil, viola o princípio da livre iniciativa e a liberdade de contratar, garantidos pela Constituição Federal (fls. 138/156).

Os apelos são tempestivos e foi recolhido o preparo pelas partes.

Em contrarrazões (fls. 162/188), a parte ré argumenta que o recurso não deve ser conhecido devido à indicação incorreta da URL do perfil do autor, o que inviabiliza a localização inequívoca do perfil para adoção de providências. Destaca a importância da cooperação das partes para a satisfação da tutela jurisdicional, conforme os artigos 6º e 77, inciso IV, do Código de Processo Civil. Insiste que a desativação do perfil ocorreu devido à violação dos termos de uso da plataforma, que visam garantir um ambiente seguro e harmônico para os usuários. Cita precedentes judiciais que corroboram a regularidade da desativação de perfis que violam as políticas da plataforma. Argumenta que a intervenção do Estado na atividade econômica da empresa, ao obrigá-la a manter perfis que violam os termos de uso, seria inadequada e violaria o princípio da livre iniciativa. A empresa defende que a imposição de reativação de perfis violadores criaria um precedente perigoso, levando à anarquia na plataforma. Contesta a pretensão de indenização por dano moral, alegando que não houve ato ilícito por parte da empresa. A desativação do perfil foi uma medida legítima e necessária para garantir a segurança e harmonia do serviço. A empresa também argumenta que não deve ser condenada ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, pois não deu causa ao ajuizamento da demanda.

É o relatório.

Inicialmente, julgo prejudicada alegação aduzida pela ré envolvendo indicação de URL, houvesse dúvida por parte da demandada não teria enviado link para e-mail fornecido na petição inicial, como reconhece a fls. 189/190.

O recurso de apelação da ré não comporta provimento e do autor colhe parcial sucesso.

A relação jurídica envolvendo as partes contendoras resulta incontroversa, porquanto o acervo probatório coligido nestes autos fornece seguro juízo de certeza neste sentido. Soma-se a isso o fato de que a contestação apresentada também a confirma.

A controvérsia central gira em torno da regularidade da desativação da conta da parte autora e da eventual obrigação da empresa de restabelecê-la, além da existência de dano moral indenizável.

O Facebook, ao sustentar que a desativação da conta se deu com fundamento nos seus termos de uso, deveria ter comprovado a violação das diretrizes da plataforma pela parte autora, o que não ocorreu. A empresa não apresentou qualquer documento ou registro interno que demonstrasse que a conta da parte autora foi desativada por efetiva infração às normas do serviço. No direito brasileiro cabe à parte que alega um fato impeditivo ou modificativo do direito do autor produzir a prova respectiva, conforme o art. 373, II, do CPC.

Assim, a conta da parte autora foi desativada pela ré sem, ao menos, terem sido declinados os motivos da sua conduta extrema, com alusões genéricas à violação a seus “Termos de Uso” sem explicar de que maneira houve transgressão, a evidenciar nítido abuso de direito.

Certo que, ao aderir aos termos de uso, a parte autora concordou com as restrições impostas. No entanto, o dever de informar não pode ser negligenciado. A ausência de comunicação adequada violou os direitos fundamentais do demandante, como o direito à informação e à defesa.

Na instrução processual, a ré não foi capaz de comprovar especificamente qual ofensa teria a parte autora praticado aos termos de uso e regras, de modo que indevida a punição aplicada (desativação da conta).

Fixada premissa envolvendo falha na prestação do serviço pela indevida desativação da conta da parte autora sem devida fundamentação, consequentemente, a reparação pelos danos suportados é devida. E o dano moral restou configurado. A privação do acesso à plataforma, sem justificativa adequada e sem a possibilidade de defesa, configura uma violação aos direitos da parte autora que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. A conduta do Facebook, ao impedir a parte autora de utilizar a plataforma para promover seus negócios, causou-lhe angústia e frustração.

No que diz respeito ao valor da indenização, a dificuldade inerente a tal questão reside no fato de a lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, pois impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem-estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano. Não se pode olvidar que a indenização se mede pela extensão do dano como um todo, consoante art. 944 do Código Civil (CC), cabendo à ofensora repará-lo (art. 927 do CC).

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

É preciso refletir que houve impossibilidade de acesso de perfil de rede social devido à ação ilegal da ré, que precisou do amparo jurisdicional para retomá-lo..

Tomando-se por base aspectos do caso (extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos), o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento sem causa plausível da vítima.

Postas tais premissas, considero que R\$ 5 mil é suficiente para reparar o dano e coibir eventual repetição da falha na prestação dos serviços. Para fixação do valor, é necessária a verificação de fatores como, por exemplo, a condição econômico-financeiro das partes. O poder econômico-financeiro mundial da ré é incontroverso se comparado àquele detido pela parte autora. O valor, no caso, é suficiente sem que cause enriquecimento. O montante deve ser corrigido com juros de mora de 1% ao mês desde o evento desde o evento danoso e com correção monetária com o julgamento desse acórdão (Súmula 362 do C. STJ), conforme alterações implementadas pela Lei nº 14.905/2024, consoante a fundamentação que segue.

A propósito, esta 31ª Câmara de Direito Privado já decidiu:

Direito Civil e Processual Civil. APELAÇÃO. Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Reparação por Dano Moral. SERVIÇO DE REDE SOCIAL. Desativação de Conta. Ausência de Fundamentação e Comprovação de Infração. Abuso de Direito Configurado. Dano Moral Configurado. Indenização devida Cálculos a Partir da Entrada em Vigor da Lei 14.905/2024. Direito Intertemporal. Apelação Desprovida. I. Caso Em Exame 1. Apelação tirada pela ré contra sentença de procedência de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral em razão da desativação unilateral da conta da autora no Instagram pela empresa ré, sob alegação genérica de violação aos "Termos de Uso". II. Questão Em

Discussão 2. Discute-se a legalidade da desativação da conta da autora, a existência de falha na prestação do serviço e violação ao dever de informação, bem como a configuração do dano moral e a adequação do valor indenizatório fixado. III. Razões De Decidir 3. A ré alegou que a desativação decorreu da violação das diretrizes da plataforma, sem apresentar qualquer prova objetiva do descumprimento dos termos de uso pela autora. 4. A ausência de justificativa concreta torna a medida arbitrária e abusiva, contrariando o dever de transparência e informação imposto pelo art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). 5. O art. 373, II, do Código de Processo Civil (CPC) impõe à ré o ônus de provar os fatos impeditivos do direito da autora, o que não foi cumprido. 6. O dano moral está configurado, pois a suspensão injustificada da conta ultrapassou os limites do mero aborrecimento cotidiano, causando prejuízos à imagem e à atividade profissional da autora. 7. Considerada a relevância do Instagram na atividade profissional da autora, os impactos financeiros e emocionais sofridos, e a condição econômica amplamente superior da ré, R\$ 10.000, valor adequado para reparar o dano moral e desestimular práticas semelhantes. 8. Aplicáveis as regras do Direito Intertemporal nos cálculos dos juros de mora e correção monetária a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, mantidos os critérios anteriores, conforme precedentes dos tribunais superiores do Brasil. IV. Dispositivo E Tese 9. Recurso de apelação desprovido, com determinação de aplicação da Lei nº 14.905/2024, que disciplina os critérios de cálculos dos juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência. Teses de julgamento: "1. A desativação unilateral de conta em rede social sem justificativa concreta e sem prova de violação aos termos de uso constitui falha na prestação do serviço, configurando abuso de direito e violação ao dever de informação, ensejando indenização por dano moral. 2. Aplicável a Lei nº 14.905/2024, que disciplina novos critérios de cálculos de juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência, segundo o Direito intertemporal". (TJSP; Apelação Cível 1156500-34.2024.8.26.0100; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025)

Considerando que parte ré saiu vencida na demanda, impõe-se adequação da sucumbência, para sua condenação das despesas processuais e ao pagamento dos honorários sucumbenciais, consoante art. 85 do CPC, não havendo falar em afastamento ou repartição dos ônus sucumbenciais, que arbitro em 20% do valor da condenação.

Por fim, com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que modificou o Código Civil (CC), torna-se necessário regulamentar os juros de mora e a correção monetária com base no Direito intertemporal.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao

interpretar o Código Civil de 2002, determinou que a nova lei tem aplicação imediata, devendo ser aplicada de ofício, conforme o REsp 1.112.746/DF (Tema 176). Trata-se de matéria de ordem pública e processual, devendo-se seguir o regime anterior até a vigência da nova lei, momento em que passa a vigorar o novo regime, em observância ao art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) e aos precedentes do Excelso Supremo Tribunal Federal (STF) (Tema 810, RE 870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem mensalmente, a nova lei aplica-se a partir de sua entrada em vigor, sem ferir a coisa julgada material. A taxa legal dos juros deverá seguir as normas do Conselho Monetário Nacional e ser divulgada pelo Banco Central, conforme o art. 406, § 2º, do CC, a partir de 1º/7/2024 ou 30/08/2024, conforme o art. 5º da Lei nº 14.905/2024.

Quanto a correção monetária, sem previsão legal específica, aplica-se o IPCA/IBGE ou índice substituto, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024.

Aplicáveis ao caso tal regramento (arts. 389 e 406 do CC), segundo a redação dada pela Lei nº 14.905/2024, para os cálculos da correção monetária e juros de mora, a partir de sua vigência (art. 5º), se não contratados os respectivos índices.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento ao apelo da ré e dou parcial provimento ao apelo do autor para conceder-lhe indenização por dano moral**, arbitrada em R 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária do arbitramento e juros de mora da citação.. Deixo de majorar os honorários devidos pela ré, consoante preceitua o disposto no art. 85, § 11, do CPC, por fixação no máximo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

11

percentual legalmente permitido.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator