



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371825

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1105083-42.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FRANCISCO UENDELMAR DE OLIVEIRA DELMIRO, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **SÃO PAULO**
APELANTES/APELADOS:
AUTOR: **FRANCISCO UENDELMAR DE OLIVEIRA DELMIRO**
RÉ: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL**

VOTO N.º 27.164

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência dos pedidos. Suspensão de perfil da pessoa jurídica autora na rede social “Instagram”. Ausência de provas de concreta violação aos Termos de Uso e de qualquer conduta específica da autora, que não foi comunicada previamente sobre o bloqueio e a eventual extinção de seu perfil na rede social. Ré que não se desincumbiu do ônus contido no art. 373, II, do CPC. Danos morais. Cabimento. Precedentes desta Colenda Câmara. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, mas que merece majoração para R\$ 10.000,00, em razão das circunstâncias do caso concreto, mostrando-se valor mais adequado e razoável na hipótese dos autos.
RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, envolvendo prestação de serviços de internet (suspensão de conta na plataforma Instagram), cujos pedidos foram julgados procedentes na sentença de fls. 222/229, para confirmar tutela provisória de restabelecimento do perfil da autora, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da publicação da sentença e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, e condenando a ré, ainda, ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como honorários advocatícios de sucumbência fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a autora (fls. 240/276), aduzindo que a conduta da ré representa efetivo bloqueio da atividade empresarial da autor, inclusive diante de grande número de seguidores consumidores que não mais têm acesso aos produtos comercializados em âmbito virtual, gerando danos morais indenizáveis cuja indenização deve ter seu valor majorado para R\$ 10.000,00. Ainda, aduz que

os honorários advocatícios de sucumbência devem ser arbitrados com lastro no art. 85, § 8º-A, do CPC, ou, alternativamente, no máximo patamar percentual permitido por lei.

Apela também a ré (fls. 307/338), insistindo na regularidade de sua conduta (regular exercício de direito) de suspensão de perfis de usuários que contrariem seus termos de serviços e padrões de comunidade, como ocorreu na hipótese dos autos, regras às quais os usuários concordam quando ingressam na rede social Instagram, havendo procedimentos administrativos expressos por meios dos quais se podem verificar e contestar os motivos da suspensão, não podendo o Estado interferir no livre desenvolvimento de atividade econômica da ré, para que a obrigue a permanecer contratada com a autora, não sendo possível a condenação da ré aos ônus de sucumbência, já que não deu causa ao ajuizamento da demanda.

Os recursos são tempestivos, estando preparados.

Contrarrazões do autor às fls. 370/384 e da ré às fls. 385/401.

Recebem-se os recursos nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

O recurso da ré não comporta provimento, enquanto o recurso da autora deve ser provido.

Com efeito, cuida-se de ação com preceitos cominatório e condenatório, envolvendo Marco Civil da Internet, cujos pedidos foram julgados procedentes.

É incontroverso, dos autos, que o perfil da autora na rede social da ré ("Instagram"), ficou indevidamente suspenso, sem qualquer prévio aviso à consumidora.

Tal conduta configura ato ilícito, pois a ré não comprovou qualquer motivo justo e razoável para a suspensão, fundado, por exemplo, em alguma violação aos Termos de Uso específica. Sequer declinou qual foi, em tese, a conduta ou a publicação da autora que violaria as regras internas estipuladas para a rede social referida.

Não se desincumbiu a demandada, assim, do ônus contido no art. 373, II, do CPC/2015.

E, nesse sentido, não se trata de obrigar a ré a permanecer contratada, mas da mera adequação do exercício de sua livre atividade econômica ao ordenamento jurídico brasileiro, que não permite o exercício arbitrário das próprias razões, principalmente no tocante à relação de consumo.

Com relação à condenação por danos morais, esta Colenda Câmara tem pacífica jurisprudência, no sentido de que, cabe indenização por danos morais na hipótese de suspensão ilícita de perfil em rede social.

Nesse sentido:

Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Suspensão da conta da autora junto ao aplicativo Instagram. Ausência de violação das normas de segurança. Ação julgada parcialmente procedente para reconhecer a perda superveniente de interesse de agir no que tange ao pleito de reativação do perfil. Apelação da autora. Falha no sistema de segurança da ré, que ostenta vários procedimentos judiciais decorrentes do serviço defeituoso e sem a segurança necessária para seus usuários. Determinação para reativação da conta da parte autora, sob pena de multa. Dano moral evidenciado. Obediência aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, levando-se em conta o dano e sua extensão, bem como ao caráter dúplice da verba indenizatória (compensatório e inibitório). Valor fixado em R\$3.000,00. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1098883-53.2023.8.26.0100; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024) APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. "FACEBOOK". "INSTAGRAM". SUSPENSÃO DE CONTA DE FORMA IMOTIVADA. DANO MORAL CARACTERIZADO. Sentença que julgou procedente a ação, para o efeito de condenar a parte ré a restabelecer o perfil da parte autora na plataforma "Instagram", bem como no

pagamento de lucros cessantes a ser apurado em cumprimento de sentença, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Inconformismo da parte ré. Desacolhimento. Ausência de comprovação da suposta violação à diretriz de uso da plataforma. Ré que não se desincumbiu de seu ônus. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1164417-41.2023.8.26.0100; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2024; Data de Registro: 09/04/2024)

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Desativação do perfil social da autora na plataforma Instagram. Sentença de improcedência. Apelação manejada pela requerente. EXAME: relação jurídica entre as partes de natureza contratual. Eventual infração aos Termos de Uso que legitima suspensão da conta do usuário na plataforma. Todavia, no caso concreto, a ré não logrou êxito em demonstrar conduta ilícita da autora, nos termos do art. 373, II do Código de Processo Civil. Não há menção da postagem e do teor que é contrário às normas da rede social. Boa-fé que deve prevalecer a todo momento, "ex vi" dos art. 112, 113 e 422 do Código Civil. Ausência de oportunidade à consumidora de exercício do contraditório e ampla defesa. Violação do art. 20 do Marco Civil da Internet. Ausência de prévia comunicação ou esclarecimentos quanto à medida que viola o direito à informação. Dano moral indenizável. Organização religiosa que divulgava evento interno quando ocorreu a desativação da conta. Medida adotada pela ré que prejudicou anúncio do evento e arrecadação de recursos. Indenização fixada em R\$5.000,00, valor que se amolda às peculiaridades do caso concreto e está em consonância com a média indenizatória da jurisprudência. Sentença reformada. Inversão do ônus sucumbencial. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1020379-81.2022.8.26.0451; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2023; Data de Registro: 29/06/2023)

Quanto ao valor da indenização por danos morais, adota-se o método bifásico consagrado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em que em uma primeira etapa se estabelece um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes e, num segundo momento, são consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da indenização (STJ, AgInt no REsp 1719756/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2018, DJe 21/05/2018).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, considerando os julgados desta Colenda Câmara em casos análogos, em atenção à razoabilidade e à proporcionalidade, bem como ao método bifásico, mostra-se adequada a majoração do valor da indenização para R\$ 10.000,00, inclusive porque a ré ainda não cumpriu a determinação cominatória a ela imposta de reativação do perfil.

O não provimento do recurso da ré com o provimento do recurso da autora faz com o valor dos honorários advocatícios de sucumbência deva ser majorado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para o razoável patamar de 20% sobre o valor atualizado da condenação, que se mostra adequado ao valor já majorado da indenização cominado à autora, e no máximo patamar legal possível permitido pelo art. 85, § 2º, do CPC.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao apelo da ré e dá-se provimento ao recurso da autora.**

ALFREDO ATTÍE
Relator