



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383197

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1134113-25.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado R&N ACESSÓRIOS PARA CELULAR LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16758

Apelação Cível nº: 1134113-25.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: R&n Acessórios para Celular Ltda

Comarca: São Paulo

Apelação. Obrigação de fazer cumulada com pedido de reparação de danos. Reativação de perfil na plataforma Instagram e indenização a título de danos morais. Possibilidade. Desativação da conta sem justificativa clara, em afronta ao princípio da boa-fé objetiva e ao direito à informação. Ausência de especificação pela plataforma sobre a natureza da suposta violação dos Termos de Uso. Abalo à reputação evidenciado, pois a autora utiliza a rede social nas suas atividades comerciais. Indenização por danos morais devida. Ônus da sucumbência que se impõe à ré, em decorrência do princípio da causalidade. Precedentes. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de apelação em face de sentença que, em ação ajuizada por R&N Acessórios para Celular Ltda em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. julgou procedente o pedido para condenar a ré na obrigação de fazer consistente na reativação do perfil indicado na inicial na plataforma Instagram e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 4.000,00, com atualização pelo IPCA desde a data do arbitramento, e acréscimo de juros a partir da citação.

Apela Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., e sustenta a legitimidade da desativação da conta, que teria publicado conteúdo em desacordo com os Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade da plataforma, consistente na violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros. Alega que a autora incorreu em condutas inapropriadas e descumpriu termos contratuais por ela aceitos ao ingressar no serviço, e assim a desativação da conta se deu em exercício regular do direito, sendo que a ordem de reativação da conta afronta o disposto nos arts. 1º, IV, 5º, XX e 170 da CF, bem como o art. 421 do CC, que asseguram a livre iniciativa e a liberdade de contratação. Insurge-se ainda em face da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, e em relação à imposição de pagamento do ônus da sucumbência.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A r. sentença será mantida.

A autora possui perfil ativo na rede social Instagram (@renecessoriosparacelular), com cerca de 13 mil seguidores, desativada de forma repentina. Narra ter procurado o suporte da ré, para obtenção de informações e solicitar reativação, mas não logrou êxito.

Em seu recurso, Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. sustenta adesão do autor às políticas e termos de uso da plataforma, o que sujeita os usuários a potenciais restrições temporárias ou desativações, na hipótese de violação. Afirma que a apelada não teria direito à reativação da conta, pois a exclusão estaria contratualmente autorizada e configuraria exercício regular de direito, ressaltando que qualquer tratamento diferenciado violaria o princípio da isonomia e comprometeria a segurança da comunidade.

A resposta, contudo, é genérica, e não indica quais termos teriam sido violados ou mesmo se houve notificação do usuário para adequação de conteúdo ou de suas postagens antes da desativação da conta, em afronta ao art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Em que pese a afirmação de que a autora teria incorrido em violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros, nota-se que a apelante não especificou as razões concretas para a desativação da conta. Tal omissão reforça a tese de que a usuária não recebeu justificativa clara e detalhada para a penalidade imposta, evidenciando a provável falta de transparência na aplicação da medida, em desacordo com o princípio da boa-fé objetiva, que exige que sanções contratuais sejam devidamente fundamentadas.

E dado que a apelada buscou os canais de atendimento para solução, sem sucesso, vislumbra-se não apenas aparente falha na prestação dos serviços, mas igualmente abuso de direito (art. 187, do Código Civil).

Configurado ainda o abalo de ordem moral, pois a desativação da conta em razão de denúncia não comprovada de violação de direitos de terceiros macula a imagem profissional e resulta em perdas financeiras à autora, o que foi suficientemente demonstrado pela utilização da plataforma para o comércio de acessórios para telefone celular e geração de renda.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em harmonia, a jurisprudência deste E. Tribunal:

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 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.

(TJSP; Apelação Cível 1000475-56.2025.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2025; Data de Registro: 01/04/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. REATIVAÇÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Caso em exame A autora alegou a desativação indevida de sua conta no

Instagram e postulou a sua reativação, além de indenização por dano moral. A sentença de primeiro grau julgou procedente o pedido, condenando a ré a reativar a conta, dando por resolvida a obrigação com o pagamento de multa e a indenização por dano moral. II. Questão em discussão A controvérsia gira em torno da legalidade da desativação da conta da autora e se houve justificativa adequada para tal ato: (i) saber se houve violação aos termos de uso; (ii) verificar a existência de prova que sustente a alegação de desrespeito às regras da plataforma. III. Razões de decidir A ré não apresentou prova concreta da alegada violação dos termos de uso pela autora, limitando-se a alegações genéricas. A desativação da conta sem aviso prévio foi considerada abusiva, ferindo o direito de defesa da autora. A impossibilidade de reativação da conta não foi demonstrada de forma técnica, sendo insuficientes as alegações da ré. O dano moral ficou caracterizado, dada a repercussão da desativação para a imagem da empresa autora. IV. Dispositivo e tese Recurso não provido. Mantida a sentença que determinou a reativação da conta e o pagamento de indenização por dano moral. Tese de julgamento: "1. A desativação de conta sem justificativa configura abuso. 2. A ausência de prova da violação dos termos de uso implica na manutenção da decisão de primeira instância." Legislação Relevante Citada: CC, art. 188, inciso I; CC, art. 474; CPC, arts. 297, 536, § 1º e 537. **(TJSP; Apelação Cível 1021073-36.2022.8.26.0100; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)**

Por fim, a r. sentença não comporta reparos quanto à condenação da ré no ônus da sucumbência, vez que a apelante deu causa ao ajuizamento da ação ao desativar a conta da autora de forma arbitrária, deixando de prestar o devido suporte à usuária do serviço.

A respeito do princípio da causalidade, leciona Cândido Rangel Dinamarco: *in verbis*

“Com o que diz no art. 20, o Código de Processo Civil adotou a sucumbência como critério para a atribuição da obrigação pelo custo do processo. Esse é o critério adotado nas legislações em geral, apoiado na premissa de que a vitória processual de quem tem razão deixaria de ser integral quando ele tivesse de suportar gastos para vencer. (...) O processo deve propiciar a quem tem razão a mesma situação econômica que ele obteria se as obrigações alheias

houvessem sido cumpridas voluntariamente ou se seus direitos houvessem sido respeitados sem a instauração de processo algum. A condenação pelo custo processual é, pois, consequência necessária da necessidade do processo (Chiovenda) (...) não se trata de atribuir ilicitude ao direito de ação ou de defesa, que constituem superiores garantias constitucionais, mas somente de encarar objetivamente essas condutas como causadoras de despesas, pelas quais o causador deve responder (Liebman)."¹

E ainda, os ensinamentos de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery:

*"Pelo princípio da causalidade, aquele que deu causa à propositura da demanda ou à instauração do incidente processual deve responder pelas despesas daí decorrentes. Isto porque, às vezes, o princípio da sucumbência se mostra insatisfatório para a solução de algumas questões sobre a responsabilidade pelas despesas do processo (...). O fato de, pro exemplo, o réu reconhecer o pedido de imediato, ou deixar de contestar tornando-se revel, não o exime do pagamento dos honorários e das custas, porque deu causa à propositura da ação. O processo não pode reverter em dano de quem tinha razão para o instaurar."*²

Destarte, cumpre-se destacar que *"a imposição dos ônus processuais, no Direito Brasileiro, pauta-se pelo princípio da sucumbência, norteadado pelo princípio da causalidade, segundo o qual aquele que deu causa à instauração do processo deve arcar com as despesas dele decorrentes"*. (STJ, Cf. REsp 805415/RS, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/03/2008, DJe 12/05/2008).

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença por seus próprios fundamentos, e pelos que ora se acrescenta.

Como consequência do julgamento, cumpre majorar a verba honorária de 15% para 20% do valor da condenação, a título de honorários recursais, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as

¹ DINAMARCO, Cândido Rangel. Instituições de Direito Processual Civil. São Paulo: Malheiros, 2001, vol. II. p. 644/645.

² In Código de Processo Civil Comentado – 16ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 472.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

Pelo exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR