



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000385578

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001141-60.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado GABRIEL AUGUSTO DE BRITO SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCOS GOZZO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1001141-60.2025.8.26.0002

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Gabriel Augusto de Brito Silva

Autos em primeiro grau nº: 1001141-60.2025.8.26.0002

Juíza Prolocora da Sentença: Dra. Cláudia Longobardi Campana

16ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

VOTO Nº. 22980

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou procedente o pedido. Insurgência do requerido. Admissibilidade parcial. Bloqueio de conta do instagram do autor. Não comprovada qualquer efetiva violação de cláusula contratual. Danos morais configurados. Em atenção às circunstâncias do caso concreto e aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de rigor reduzir a indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 6.000,00.

Recurso provido em parte.

1. Recebo o recurso nos efeitos devolutivo e suspensivo, deixando de intimar a parte contrária para apresentação de contrarrazões, eis que já ofertadas nos autos.

2. Na sentença da lavra do MM. Juíza de Primeiro Grau, acrescenta-se que o pedido inicial foi julgado procedente para permitir o uso normal da conta do autor e da mesma maneira existente antes da suspensão, condenando o requerido a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 10.000,00. (fls. 226/330).

Inconformado, recorreu o demandado pretendendo a reforma da decisão primeva. (fls. 258/298).

Contrarrazões às fls. 301/307.

É o relatório em acréscimo daquele constante da r. sentença profligada.

Passo ao voto.

Cuida-se de ação em que pretende a parte autora a reativação de sua conta do *instagram* (@olhar_sob_rodas), uma vez que esta foi desativada sem nenhuma justificativa. Aduz que sua rede social é utilizada como forma de exploração de uma de suas atividades econômicas, como comediante. Por isso, diante do prejuízo econômico decorrente da desativação da conta, requer também a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

Citada, a ré contestou o feito aventando que a conta encontra-se ativa e que houve violação aos Termos de Uso que levou à suspensão, a fim de garantir a segurança e harmonia do serviço para todos os usuários.

Após regular marcha processual, sobreveio sentença de procedência do pleito exordial, segundo descrito alhures, contra o que se insurgiu o requerido, arguindo que agiu no exercício regular de seu direito, quando suspendeu a conta, para verificação de atendimento aos Termos e Usos da plataforma. Esclareceu, ademais, que a conta se encontra ativa.

Pois bem. Compulsando os autos, verifica-se que não há nos autos qualquer prova de que o autor tenha desrespeitado o regulamento da empresa ré. No entanto, o que se denota, pela descrição dos fatos e provas juntadas é que o réu suspendeu a conta do demandante, sem qualquer comunicação ou oportunidade de defesa.

Aliás, como decidido pelo juízo *a quo*: “No caso, a indisponibilidade do acesso ao perfil na rede social, sem motivo plausível, gera dúvida quanto à credibilidade da própria usuária, na medida em que seus seguidores, de um dia para o outro, sem qualquer comunicado prévio, constatarem, por não ser mais possível a localização, a exclusão do perfil. Ademais, destaca-se que, em um mundo globalizado e tecnológico, o inaccessibilidade ao perfil pessoal, sem justificativa e, ainda que por breve período de tempo, já é suficiente para afetar seus

usuários. Frise-se que a parte autora, por ser digital influencer, se utiliza da rede social, como meio de trabalho e subsistência, sendo certo que a desativação da conta gerou angústia e sofrimento.” (fls. 293).

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – Bloqueio de contas de WhatsApp pertencente a clube de tiro regularmente licenciado – Justificativas genéricas – Ilegitimidade ativa do Facebook - Descabimento – Ação procedente – Recurso desprovido, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1090387-69.2022.8.26.0100; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023)

Apelação Cível – Prestação de Serviços – Administração de Redes Sociais - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Bloqueio injustificado da conta do autor no Instagram, Facebook e Whatsapp - Sentença de procedência - Irresignação do réu – Preliminares de ilegitimidade passiva e perda superveniente de interesse processual afastadas - Relação de consumo - Falha na prestação dos serviços demonstrada - Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços - Danos morais caracterizados que devem ser minorados - Valor fixado em R\$ 5.000,00 que se demonstra quantia suficiente para tornar indene o ofendido, inibindo a repetição da conduta negligente por parte do réu – Valor indenizatório, ademais, que está de acordo com o padrão adotado por esta C. Câmara, em casos análogos - Conversão em perdas e danos da obrigação de fazer configurada – Incidência do § 1º do artigo 84 do CDC - Sentença parcialmente reformada – Recurso do réu provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1028778-57.2022.8.26.0562; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2023; Data de Registro: 27/10/2023)

Vale ressaltar que a alegação da parte apelante de que o autor teria descumprido os termos de uso da plataforma por meio de postagens, a

exemplo, com discurso de ódio, bullying e assédio, é vaga e sem comprovação fática documental. Inclusive, os *links* apresentados às fls. 262 foram trazidos aos autos tão somente quanto da interposição do recurso de apelação pelo réu e, portanto, não podem ser considerados sob pena de inovação recursal.

Quanto aos danos morais, configurado que o bloqueio da conta do *instagram* do requerente lhe gerou prejuízos, já que ele a utiliza para desenvolvimento de sua atividade como comediante, de rigor manter a condenação.

Vale consignar que, diferentemente do que alega o requerido, não lhe foi informado o motivo do bloqueio, sendo inviável qualquer tipo de defesa.

No que tange ao valor da indenização por danos morais, deve se pautar na extensão do dano, conforme os termos do artigo 944 do Código Civil.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos extrapatrimoniais, 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 lhe atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

ADMINISTRATIVO – 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.

“(...) III - A indenização por danos morais deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com

manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se 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 sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica. (STJ, REsp 265.133/RJ, Quarta Turma, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).

Desta forma, diante das circunstâncias do caso concreto, porém levando-se em consideração critérios de proporcionalidade e razoabilidade, comporta redução o valor fixado de R\$ 10.000,00 para R\$ 6.000,00.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso para reduzir os danos morais para R\$ 6.000,00.

MARCOS GOZZO
RELATOR