



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000387643

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007520-72.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ISABELLA VITORIA CORREA DE LIMA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

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) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1007520-72.2024.8.26.0286.

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Isabella Vitoria Correa de Lima Santos.

Ação: Obrigação de Fazer c/c Indenizatória por Danos Morais.

Origem: 3ª Vara Cível de Itu.

Juiz de 1ª instância: Dr. Fernando França Viana.

Voto nº 14.886.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Rede social. Instagram. Questão atinente à multa diária que já foi afastada por esta Câmara em agravo anterior. Rediscussão inviável. Preclusão configurada. Conta bloqueada/desativada ao argumento de violação dos termos de uso da plataforma. Inexistência de aviso prévio, motivação ou oportunidade de defesa administrativa. Violação às garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Precedentes do STJ e desta Corte. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Decorrente imediata da quebra da justa expectativa da consumidora de não ver bloqueado, unilateral e injustificadamente, seu perfil na rede. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, mesmo jurídica, que padece para superar ou anular o abuso. Prevalência do risco proveito. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara e das especificidades do caso concreto. Precedentes. Causalidade determinante da sucumbência. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 179/187, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido para condenar o réu a: a) restabelecer a conta da autora; b) pagar: b.1) R\$ 30.000,00 a título de descumprimento da tutela de urgência; b.2) R\$ 5.000,00 pelos danos morais.

Busca o requerido a reforma do *decisum* monocrático porque: a) a desativação da conta ocorreu por violação aos termos de uso; b) agiu em exercício regular de direito, ausente abusividade na medida; c) a demandante aderiu livremente ao

contrato junto à plataforma e deve respeitar seus termos; d) inexistem danos morais, excessivos; e) a fixação de multa é incompatível e desproporcional; f) não há causalidade determinante da sucumbência (fls. 190/204).

Tempestiva e preparada (fls. 205/206), vieram aos autos contrarrazões (fls. 210/217).

É a síntese do necessário.

Prima facie, cabe registrar que o pedido de efeito suspensivo se encontra prejudicado diante do julgamento do recurso.

Ressalte-se, depois, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora.¹

Um detalhe: a questão atinente ao descabimento da multa diária para a hipótese já foi apreciada por esta Câmara (fls. 171/177)², razão pela qual – forte na preclusão³ – o recorrente não logra mais sua reforma.

Fixadas tais premissas, não vinga o apelo.

Com efeito, segundo a causa de pedir, a demandante se utiliza do Instagram para *compartilhar fotografias e vídeos pessoais com amigos e familiares, conectar-se com empresas que possam oferecer produtos que a agrade, e divulgar pequenos serviços autônomos (sic)* (fls. 02). No entanto, sem notificação prévia, teve suspensa a sua conta, infrutífera a tentativa de reativação.

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² TJSP, AI 2302713-98.2024.8.26.0000, rel. Ferreira da Cruz, j. 22.10.2024.

³ CPC, art. 505.

Sustenta genericamente o Facebook, por sua vez, que agiu *nos exatos limites do exercício regular de direito*, nos moldes do **inciso I do artigo 188 do Código Civil**, ao simplesmente dar cumprimento ao contrato estipulado com o usuário, de tal sorte que não há qualquer anormalidade ou atividade abusiva (*sic*) (item 32 às fls. 89 – g.o.), sem esclarecer qual a violação cometida pela autora.

Irretorquível, pois, a conclusão do MM. Juiz singular:

Todavia, na hipótese dos autos, a parte requerida não demonstrou os motivos pelos quais os serviços do aplicativo foram suspensos.

Note-se, ainda, que a requerida também não comprovou que possibilitou alguma manifestação prévia do consumidor em respeito aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

Com efeito, não tendo sido comprovada qualquer violação, pelo usuário, dos termos de uso e diretrizes da empresa, ônus que era do réu, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, de rigor o reconhecimento da falha da prestação de serviço (fls. 181).

Logo, ainda que se admita que houve violação dos termos de uso, a eficácia horizontal dos direitos fundamentais tornava imperativo que o Facebook observasse as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa.

O entendimento acima foi recentemente esposado pelo intérprete soberano da lei federal, em hipótese semelhante, quando admitiu a suspensão *cautelar* de perfil e o exercício diferido do contraditório, sem decotá-lo:

Se tiver sido conferido o direito de defesa ao usuário e ainda assim a plataforma concluir que restou comprovada a violação aos termos de conduta,

*não há abusividade no descredenciamento do perfil. Até mesmo porque não se afasta a possibilidade de revisão judicial da questão.*⁴

Outra não é a diretriz desta Corte, inclusive pela voz desta Colenda 28ª Câmara:

*Prestação de Serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por danos morais. Restabelecimento das contas de titularidade do autor, usuário da rede social "Facebook", "Instagram" e jogo eletrônico "Free Fire". Perfis desativados. Alegações de violação dos termos e condições de uso do aplicativo e de regular exercício do direito não demonstradas. Ônus das requeridas. Ordem de reativação das contas que se impõe. Inexistência de interferência à liberdade de contratar e à livre iniciativa. Dano moral caracterizado. **As desabilitações dos perfis sem notificação prévia de suposta violação a termos de uso e sem oportunidade de defesa geraram, acrescida de respostas genéricas e evasivas quando questionadas nos canais de atendimento que as rés disponibilizam, geraram angústia e frustração com a falta de solução dos impasses. Recurso provido (g.n.).***⁵

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROVEDOR DE MÍDIA SOCIAL – BLOQUEIO DE ACESSO AO PERFIL DA USUÁRIA – Ausência de fundamentação para a desativação da conta da autora junto ao Instagram – Afirmação genérica do descumprimento dos Termos de Uso da comunidade – Exclusão da conta sem prévio aviso ou observância do direito de defesa e contraditório – Dano moral configurado – Impacto da conduta sobre o exercício da atividade profissional da autora e sua imagem perante terceiros – Indenização arbitrada em R\$10.000,00 –

⁴ STJ, REsp 2.135.783/DF, rel. Nancy Andrihgi, j. 18.06.2024.

⁵ TJSP, AC 1021608-02.2021.8.26.0002, rel. Cesar Lacerda, j. 23.11.2021.

*Ação procedente – RECURSO PROVIDO.*⁶

A inequívoca abusividade do bloqueio feito pelo réu torna irregular o exercício do seu direito de zelar pelos conteúdos publicados na plataforma, bem como afasta o argumento de que *a pretensão de reativação dos perfis reclamados, representa afronta à livre iniciativa e ao princípio de que “ninguém é obrigado a permanecer contratado” (sic)* (item 49 – fls. 93).

Não se olvide, aliás, que não se exclui a apreciação judicial de lesão ou ameaça a direito.⁷

Situações como essa só descortinam a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores; logo, por todos os ângulos que se enfrente a *quaestio*, presente se mostra a causalidade determinante da sucumbência.

Verificada a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável (**injustificável desativação imotivada de conta de rede social**)⁸, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera dos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado deve defender⁹, reprimindo todos os abusos praticados no mercado.¹⁰

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a

⁶ TJSP, AC 1009420-37.2022.8.26.0100, rel. Luis Fernando Nishi, j. 29.02.2024.

⁷ CF, art. 5º, XXXV.

⁸ CC, art. 187.

⁹ CF, art. 5º, XXXII.

¹⁰ CDC, art. 4º, II e VI.

compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade¹¹ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.¹²

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹³, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o

¹¹ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

¹² *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

¹³ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

*consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.*¹⁴

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais (**aqui presentes**)¹⁵. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁶ – da quebra da confiança e da **justa expectativa da consumidora de não ver inviabilizado o acesso à sua conta/perfil de rede social**¹⁷, sendo obrigada a percorrer cansativa trilha apta a tentar minimizar essa situação e a vencer a injustificada demora na solução de problema que não deu causa.¹⁸

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁹, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²⁰

No que tange à liquidação, considerando a notória²¹ excelente saúde financeira do réu, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara e atento às especificidades do caso, os R\$ 5.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio, indexadores inclusive (correção monetária²² + juros de mora legais²³); contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “G” – fls.

¹⁴ Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

¹⁵ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁶ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁷ STJ, Súm. 227.

¹⁸ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁹ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

²⁰ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²¹ CPC, art. 374, I.

²² Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²³ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

09) apresenta caráter apenas estimatório.²⁴

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²⁵, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁶

Sucumbente na sua pretensão²⁷, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pelo apelante para 15% da condenação.

Ex positis, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual²⁸, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁴ STJ, Súm. 326.

²⁵ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁶ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²⁷ STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

²⁸ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.