



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392219

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000106-03.2024.8.26.0228, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado CAROLSHOES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39550

Apelação Cível nº 1000106-03.2024.8.26.0228

Comarca: São Paulo – 41ª Vara Cível do Foro Central Cível

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Geilson Brito de Azevedo (Carolshoes)

Juíza prolatora: Fernanda Bolfarine Deporte

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Desativação de conta de usuário da rede social *Instagram*, por suposta violação dos Termos e Diretrizes da Comunidade. Insurgência do réu (Facebook) contra sentença de procedência que lhe determinou a reativação da conta da autora, bem como condenou o requerido no pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de reparação moral e no ônus sucumbencial. Irresignação que não prospera. Aplicabilidade da legislação consumerista. Teoria finalista mitigada. Evidenciada a hipossuficiência técnica da empresa autora perante o réu. Relação de dependência de uma das partes frente à outra a caracterizar vulnerabilidade legitimadora da incidência da Lei nº 8.078/90. Desativação unilateral e arbitrária da conta de usuário da autora que contraria não apenas o microsistema de defesa dos direitos do consumidor, como também o artigo 20, caput, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014). Ausência de demonstração de que a demandante teria violado regras comunitárias. Restauração da conta que se impunha. Lesão moral configurada. Mácula à honra objetiva da requerente. Valor fixado a título indenizatório, no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se mostra adequado ao caso em análise. Correção monetária e juros de mora que deverão observar as alterações promovidas, pela Lei nº 14.905/2024, nos artigos 406 e 389 do Código Civil. Incidência das novas regras a partir de 30/08/2024. Condenação do réu ao pagamento dos ônus da sucumbência que era mesmo de rigor, porquanto a autora decaiu de parte mínima do pedido. Honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados, na origem, em desfavor do réu com observância aos critérios do § 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil, não comportando redução. **Recurso não provido, com observação.**

Trata-se de recurso de apelação interposto por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra a sentença de fls. 192/198 que, em ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais em face de si ajuizada por Geilson Brito de Azevedo (Carolshoes), ora apelada, julgou procedente o pedido, nos seguintes termos:

*“Posto isso, ratificando a tutela antecipada, **JULGO PROCEDENTE** a ação para:*

***I) CONDENAR** a empresa requerida a reativar a conta junto à plataforma do 'Instagram' pertencente à parte autora, a saber, a conta denominada: @carolshoes_calcados.*

***II) CONDENAR** a empresa requerida a pagar, a título de danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para a parte autora, acrescida de correção monetária pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça, a contar da data desta sentença, e de juros de mora no importe de 1% ao mês, a contar da data da citação.*

III) Por fim, sucumbente, a empresa requerida deverá arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios, que fixo em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação, com base no art. 85, § 2º, do CPC.

***P.R.I.C.”** (fl. 198).*

Em sua apelação (fls. 202/221), o réu aduz que: (i) a desativação da conta @carolshoes_calcados foi legítima, tendo em vista a violação da apelada ao disposto nos “Termos de Uso” do *Instagram*, portanto, a conduta do apelante não configura ato ilícito, mas sim exercício regular de direito, pois está em consonância com as cláusulas contratuais previamente estipuladas para a utilização do serviço; (ii) a reativação da conta viola o disposto no artigo 5º, inciso XX, da Constituição Federal e no artigo 421 do Código Civil, que assegura a liberdade de contratação; (iii) é incabível a

reparação moral pleiteada; e (iv) o réu não pode ser condenado ao pagamento do ônus sucumbencial, pois não deu causa ao ajuizamento da demanda e, caso não seja esse o entendimento, as partes devem ser condenadas reciprocamente ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil - CPC. Pugna pelo provimento do recurso, para que sejam afastadas as suas condenações em indenização por danos morais e no ônus sucumbencial ou, ao menos, minoradas.

Foram ofertadas contrarrazões às fls. 224/247.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 222/223).

Às fls. 281/282, a autora informou que não se opõe ao julgamento virtual do recurso e que não possui interesse na designação de audiência de conciliação.

Sem expressa oposição ao julgamento virtual pelo réu.

É O RELATÓRIO.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

GEILSON BRITO DE AZEVEDO (CAROL SHOES) move a presente ação de Obrigação de Fazer c/c Tutela de Urgência c/c Danos Morais em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, alegando, em síntese, que possuir conta na plataforma 'Instagram' sob usuário

@carolshoes_calcados, a qual utiliza para fins profissionais. Afirmou que em dezembro de 2023 teve sua conta desativada sem prévia notificação e/ou justificativa. Tentou resolver o problema de forma administrativa, mas sem êxito. A partir daí, ingressou com a demanda requerendo pedido de tutela antecipada para determinar que a empresa requerida proceda com a reativação da conta. Pleiteou a inversão do ônus da prova. Juntou documentos. Pediu, enfim, no mérito a procedência da ação para confirmação da liminar e a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

.Às fls. 60/61, houve deferimento da tutela de urgência os seguintes termos: 'Portanto, defiro a tutela de urgência para determinar à ré que restabeleça o perfil @carolshoes_calcados (<https://www.instagram.com/you.shoess/>) na rede social Instagram, no prazo de 24 horas, sob pena de incorrer em multa diária de R\$1.000,00, limitada a R\$ 30.000,00, em caso de descumprimento.'

*Citada, a empresa requerida **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** ofertou contestação às fls. 100/122 discorrendo sobre o funcionamento da plataforma e esclarecendo as políticas e termos de uso do aplicativo 'Instagram'. Alegou que por haver descumprimento dos 'termos de uso da plataforma', agiu em exercício regular do direito, na medida em que apenas cumpriu o que consta no*

contrato. Disse que agiu no exercício legal do direito. Defendeu a inexistência de qualquer ato ilícito que justificasse a indenização por danos morais. Afastou a inversão do ônus da prova e a impossibilidade da sucumbência. Juntou documentos. Pediu, no mérito, a improcedência da ação.

Deu-se a réplica às fls. 123/137.

Facultada a especificação de provas e indagadas quanto ao interesse na designação de audiência de tentativa de conciliação (v. fl. 166), as partes se manifestaram às fls. 168/169 (parte autora) e às fls. 177/178 (requerida), requerendo o julgamento antecipado da lide.

Encerrada a instrução, o feito foi encaminhado para fila digital de sentença.

É o relatório.” (fl. 192/193, sic).

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço o recurso.

Diante do julgamento do apelo, prejudicado o pedido de seu recebimento no duplo efeito.

A relação jurídica discutida nos autos tem natureza consumerista, haja vista a indistinta prestação, pelo apelante, de serviço a todos aqueles que por ele se interessarem; serviço esse pelo qual o apelante é indiretamente remunerado, seja através da coleta e tratamento de dados pessoais de seus usuários, seja através da comercialização de espaço publicitário em sua plataforma.

Ademais, diante da possibilidade de mitigação da teoria finalista, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor - CDC é admissível à hipótese dos autos, tendo em vista não apenas a hipossuficiência técnica da autora frente ao réu, mas também a sua dependência em relação a ele, pela necessidade do serviço prestado pela plataforma *Instagram*, para divulgação de seus produtos e promoção de suas vendas, circunstâncias a permitirem considerar a empresa demandante consumidora e a autorizarem, por consequência, a incidência da Lei nº 8.078/90 à relação jurídica existente entre as partes litigantes.

Como bem pontuou a douta magistrada singular:

“Ainda que a parte autora tenha celebrado contrato na qualidade de comerciante, e como tal também seja fornecedora, reputo que ela se enquadra no conceito de consumidora dos serviços da plataforma 'Instagram' para divulgação de suas vendas.

Observo também ser a parte autora, sem sombra de dúvidas, a parte vulnerável no vínculo jurídico que une as partes, o que, adotando-se a teoria do finalismo temperado (ou teoria finalista mitigada), é suficiente para o seu enquadramento no conceito de consumidor.

Referida teoria se destina a corrigir situações de flagrante injustiça ao permitir que as normas protetivas do consumidor se apliquem àqueles que efetivamente dele necessitam, como no caso em tela.

Com efeito, o Código de Defesa do Consumidor não se aplica aos casos em que não estiver configurado

o destinatário final da relação de consumo, podendo, no entanto, ser flexibilizada a aplicação da teoria finalista quando ficar comprovada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica. (grifei)” (fl. 194).

Nesse cenário, à luz do artigo 14 do CDC, exsurge cristalina a responsabilidade objetiva do réu por falha na prestação do serviço, pela desativação repentina e imotivada da conta da autora (@carolshoes_calcados) da rede social *Instagram*.

O réu contrariou não apenas o microssistema de defesa dos direitos do consumidor, como também o artigo 20, *caput*, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), que estabelece:

“Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.”

Como percutientemente explanado pelo DD. Desembargador Moraes Pucci por ocasião da relatoria da Apelação Cível nº

1003163-46.2021.8.26.0127¹, em que analisada situação análoga à dos autos:

“(...) ainda que o bloqueio temporário do serviço prestado pelo Instagram esteja previsto abstratamente nos termos de uso aceitos pelo usuário, ao firmar o contrato de adesão com o apelante, é certo que, em respeito ao artigo 6º, III, do CDC, o usuário, na sua posição incontestada de consumidor, tem direito à informação, previamente à limitação do seu acesso à conta, acerca dos motivos que levaram à indisponibilidade temporária do serviço.

A reforçar tal entendimento, não se olvide que, à luz da regra extraída do artigo 20, caput, do Marco Civil da Internet, este Tribunal reconhece o dever do provedor de aplicações de internet de comunicar ao usuário 'os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo'.

Não há dúvida de que, no caso dos autos, o recorrente possuía facilmente as informações de contato do recorrido, o que lhe permitia o fornecimento prévio de tais informações. Em prestígio ao contraditório e à liberdade de manifestação do pensamento, tal medida daria ao apelado condições de saber os motivos concretos da indisponibilidade causada pelo conteúdo possivelmente violador dos termos de uso da plataforma e diretrizes da comunidade.

¹ TJSP; 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; j.: 30/08/2022; registro: 30/08/2022.

Acredita-se que o apelante apresentou contestação e apelação genéricas a respeito do funcionamento do Instagram e da necessidade da suspensão temporária da conta para averiguação de possíveis infrações aos termos de uso da ferramenta. Não justificou, sequer minimamente, e eventual conteúdo publicado pelo recorrido contrário aos termos de uso da plataforma.

Fica claro, portanto, que o recorrente não se desincumbiu do ônus a que se refere o artigo 373, II, do CPC, de maneira que se impõe a ratificação da sentença apelada, no sentido de que houve falha na prestação do serviço, decorrente da arbitrária desativação do perfil na plataforma. De rigor a preservação da determinação de reativação da conta.”

No mesmo sentido:

“Prestação de Serviços – Obrigação de Fazer cumulada com reparação de danos morais – Restabelecimento da conta mantida pela autora, usuária da rede social Instagram para fins pessoais e comerciais – Conta desativada por suposta violação dos Termos e Condições de Uso do aplicativo – Alegação de regular exercício do direito – Não demonstrada a violação praticada pela autora – Ônus da requerida – Página indisponível – Remoção injustificada – Não concessão de oportunidade para prévia manifestação e defesa – Afronta aos princípios, garantias, direitos e deveres

estabelecidos pela Lei 12.965/2014 – Pedido prejudicado pelo restabelecimento noticiado nos autos durante o trâmite da ação – Perda superveniente do objeto nesse ponto – Dano moral caracterizado – Valor mantido – Sentença mantida. Honorários advocatícios de sucumbência mantidos, já fixados no teto de 20% sobre o valor da causa, em aplicação ao disposto no artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido” - (Apelação Cível nº 1007368-64.2022.8.26.0554; Relator: Des. Sá Moreira de Oliveira; 33ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; j.: 17/01/2023; registro: 17/01/2023)

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Sentença de parcial procedência. Conta do autor na plataforma Facebook bloqueada pela ré sem qualquer motivo aparente. Singela alegação de que a medida estava amparada pelos termos e condições que não tem o condão de tornar o ato regular. Argumentação absolutamente desprovida de substrato probatório que lhe confira suporte. Abusividade e arbitrariedade bem reconhecidas. Astreintes que não comportam alteração. Sucumbência adequadamente estipulada na origem. Sentença mantida. Recurso desprovido” - (Apelação Cível nº 1037830-08.2022.8.26.0100; Relator: Des. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; j.: 14/10/2022; registro: 14/10/2022)

A tese de que a desativação se dera por culpa exclusiva da autora não convence, sobretudo porque, invertido o ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC), o réu não produziu prova capaz de demonstrar o quanto alegado. Basta dizer que, instado a especificar as provas que pretendia produzir (fl. 166), requereu o julgamento antecipado da lide (fls. 177/178).

Correta, portanto, a imposição ao réu da obrigação de fazer consistente em reativar a conta da autora (@carolshoes_calcados).

Por seu turno, patente a ocorrência de lesão moral à demandante que teve desativada, sem justo motivo, a conta da rede social utilizada para publicidade e venda de seus produtos e que possuía mais de 24.0000 (vinte e quatro mil) seguidores (fl. 04).

Ressalte-se que a rede social serve como uma vitrine para que futuros e/ou possíveis clientes analisem o profissionalismo, seriedade, idoneidade, boa reputação e imagem da empresa autora.

Logo, não se pode negar a ocorrência do prejuízo de ordem moral, diante dos percalços advindos do bloqueio injustificado e exagerado da ferramenta de comunicação social, que se revela imprescindível a pessoa jurídica atualmente.

Sobre a possibilidade de pessoa jurídica sofrer dano moral, cumpre registrar o consignado pelo eminente Desembargador Gomes Varjão, em acórdão de sua relatoria, no julgamento da Apelação Cível de nº 0001498-93.2021.8.26.0100², por esta C. Câmara:

² 34ª Câmara de Direito Privado; TJSP; julgado em 19/03/2024.

“Embora esteja sedimentado o entendimento de que as pessoas jurídicas podem sofrer dano moral (Súm. 227 do STJ), é evidente que elas, ao contrário dos seres humanos, não são passíveis de sentimentos como angústia e irritação.

O dano de caráter imaterial para as pessoas não naturais, portanto, depende de que a conduta ilícita do ofensor tenha repercussão negativa em sua honra objetiva, ou seja, sua reputação.”.

Na hipótese dos autos, evidencia-se mácula à honra objetiva da autora, eis que a desativação da conta do *Instagram* ocasionou lesão à boa fama e credibilidade da apelada no meio profissional, bens integrantes de seu patrimônio imaterial.

Não se trata de mero descumprimento contratual pelo réu, mas de falha na prestação de serviço que acabou por macular a imagem da autora, empresa atuante no ramo de comércio de sapatos de fabricação própria.

Portanto, era mesmo imperiosa a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos danos morais ocasionados à autora.

E, considerados os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, bem ainda as singularidades do caso concreto, adequada a cifra de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixada para a verba indenizatória, quantia que atende a contento o anseio compensatório/reparatório da indenização, de forma a desestimular a reiteração da prática do fato danoso, sem que, com isso, concomitantemente, dê origem ao locupletamento sem causa da parte beneficiária.

No tocante ao critério dos juros e da correção monetária incidentes sobre a indenização por danos morais, necessário observar o disposto nos artigos 406 e 389 do Código Civil de 2002, com a redação atual dada pela Lei nº 14.905/2024:

“Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil.

§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência”.

“Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do

índice que vier a substituí-lo”.

Quanto à incidência dos aludidos dispositivos às relações jurídicas em curso, é cabível a aplicação analógica da decisão paradigmática proferida no julgamento do REsp nº 1.112.743/BA, representativo do Tema de Recursos Especiais Repetitivos nº 176, ocasião em que se pacificou o conflito intertemporal entre o artigo 1.063 do Código Civil de 1916 e o artigo 406 do Código Civil de 2002, estabelecendo-se a seguinte tese vinculante:

“Tendo sido a sentença exequenda prolatada anteriormente à entrada em vigor do Novo Código Civil, fixado juros de 6% ao ano, correto o entendimento do Tribunal de origem ao determinar a incidência de juros de 6% ao ano até 11 de janeiro de 2003 e, a partir de então, da taxa a que alude o art. 406 do Novo CC, conclusão que não caracteriza qualquer violação à coisa julgada”. (Tema nº 176/STJ).

Nesses parâmetros, deve ser aplicada, na espécie, a correção monetária pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês **até 29/08/2024**.

De 30/08/2024 em diante, passará a atualização monetária a ser feita com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Os juros de mora, por sua vez, a partir de tal data, serão acrescidos de acordo com a Taxa Legal, correspondente ao resultado obtido pela subtração do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), se positivo, uma vez que, na eventual hipótese da variação do IPCA ser superior à SELIC, não haverá aplicação de taxa de juros

negativa. Observa-se haver, no site do Banco Central do Brasil, ferramenta denominada “Calculadora do Cidadão”, apta tanto à atualização monetária de valores pelo IPCA³, quanto à realização do cálculo de juros pela Taxa Legal⁴.

Portanto, a correção monetária e os juros de mora deverão incidir nos moldes estabelecidos na fundamentação supra, ficando mantidos os seus termos iniciais fixados na sentença.

Registra-se, em fecho, que o ajuste nos critérios da correção monetária e juros de mora não influi no mérito da causa, por se revestirem da **natureza de ordem pública, cognoscível de ofício**.

Fica mantida a condenação do réu no ônus sucumbencial, tendo em vista que a autora decaiu de parte mínima do pedido.

Ademais, a fixação do valor da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), patamar inferior ao pleiteado⁵, não implica sucumbência recíproca (Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça - STJ).

Os honorários advocatícios sucumbenciais em desfavor do réu foram arbitrados com observância aos critérios do § 2º do artigo 85 do CPC, não comportando, portanto, redução.

Por derradeiro, malgrado o não provimento do recurso, deixo

³ Disponível no seguinte endereço eletrônico (conforme acesso realizado em 08/04/2025): <https://www3.bcb.gov.br/CALCIDADAOPublico/exibirFormCorrecaoValores.do?method=exibirFormCorrecaoValores&aba=1>

⁴ Disponível no seguinte endereço eletrônico (conforme acesso realizado em 08/04/2025): <https://www3.bcb.gov.br/CALCIDADAOPublico/exibirFormCorrecaoValores.do?method=exibirFormCorrecaoValores&aba=6>.

⁵ A autora pleiteou, na exordial, a condenação do réu em danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – fl. 22.

de elevar, na forma do artigo 85, § 11, do CPC, a verba honorária sucumbencial devida pelo réu-apelante, posto que fixada, na origem, no percentual máximo legal.

Tem-se por prequestionada e reputa-se não violada toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, observando-se que a correção monetária e os juros de mora sobre a indenização por danos morais deverão ser aplicados nos moldes constantes da fundamentação deste acórdão.

ISSA AHMED
RELATOR