



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000401806

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1138137-96.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado GABRIEL CYRINO DE FREITAS OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 60.127

APELAÇÃO Nº 1138137-96.2024.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APTE.: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APDO.: GABRIEL CYRINO DE FREITAS OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

Apelação - Ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos morais – Sentença de procedência – Desativação da conta de perfil do autor perante o Instagram - Insurgência recursal do réu – Alegação de que a desativação da conta está prevista nos termos de uso aderido pelo autor – Réu, contudo, que não demonstrou a violação dos termos de uso a justificar a desativação da conta do autor – Restabelecimento da conta que é de rigor – Dano moral - Cabimento - Demandante que faz jus à respectiva reparação, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, do art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 186 do Código Civil – Valor arbitrado pela douta Magistrada que merece ser mantido – Sentença mantida - Recurso improvido.

A r. sentença (fls. 97/101) proferida pela douta Magistrada Priscilla Bittar Neves Netto, cujo relatório se adota, julgou procedente a presente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por GABRIEL CYRINO DE FREITAS OLIVEIRA contra FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA, para *condenar o requerido na obrigação de fazer consistente em reativar o perfil @bielcyrino na plataforma Instagram, no prazo de cinco dias, concedendo a antecipação da tutela. Condeno o requerido a pagar ao autor indenização por danos morais em R\$ 3.500,00, acrescido de correção monetária pela Tabela do E. TJSP desde a data de hoje e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.* O requerido, em razão da sucumbência parcial, foi condenado ao pagamento das custas e honorários advocatícios, fixados em R\$500,00, na forma do art. 85, §8º, do CPC.

Irresignado, apelo o réu, tecendo esclarecimentos sobre as políticas e termos de uso do serviço Instagram, contrato que foi aderido pela parte apelada, por livre espontânea

vontade. Afirmam que para aqueles usuários que não se comportam conforme as normas de convivência, exige-se a remoção de conteúdos e contas violadoras por ser a única possibilidade, conforme prevista nas Diretrizes da Comunidade. Alega que a conduta do apelante configura como exercício regular do direito do provedor de aplicações. Aduz a responsabilidade do usuário pelos conteúdos publicado e desativação da conta. Argui a impossibilidade da intervenção do Estado de compelir o Facebook a permanecer contrato. Impugna a condenação de danos morais. Colaciona jurisprudência em defesa de seus argumentos. Postula, assim, a reforma da r. sentença (fls. 111/128).

Recurso tempestivo, recebido e respondido (fls. 134/140).

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação sustentando que é titular da conta de perfil @bielcyrino na rede social Instagram, utilizada para fins pessoais e profissionais, a qual foi desativada sem aviso ou justificativa, causando-lhe prejuízos significativos, especialmente considerando o caráter profissional de sua utilização. Sustenta ainda que buscou resolver a questão administrativamente junto à ré, mas sem sucesso. Requer a reativação da conta e a condenação da ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Devidamente citado, o réu ofertou contestação (fls. 37/61), na qual argui preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que as ações realizadas no serviço seguem rigorosamente os Termos de Uso, aos quais o autor aderiu voluntariamente, incluindo a possibilidade de desativação de contas em caso de violação de políticas. Por fim, a ré requer a improcedência da ação, argumentando que agiu em exercício regular de direito, conforme previsão contratual.

Houve réplica (fls. 84/88).

A douta Magistrada houve por bem, então, julgar procedente a ação, para condenar o réu ao reestabelecimento do perfil da parte autora do Instagram, condenado no requerido ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$3.500,00.

Este entendimento merece ser mantido.

A parte autora alega que sua conta de perfil perante o Instagram foi desativada indevidamente, sem qualquer aviso ou notificação prévia.

Cumpriria à ré apresentar provas para demonstrar a legitimidade de seu ato, tendo-se em vista a regra prevista no art. 373, II, do Código de Processo Civil, que impunha à apelante o ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. O réu, contudo, não apresentou, nem produziu, prova alguma neste sentido no presente feito.

Como bem fundamentado pela douta Magistrada, bastaria ao réu apresentar os conteúdos publicados pelo autor que violaram os termos de diretrizes da rede social, juntado as publicações do perfil desativado do autor, documentos estes que estavam ao seu alcance para comprovar a alegada violação.

Sendo assim, para comprovar o uso indevido ou publicações ilegais, deveria ter acesso às referidas informações para justificar a desativação do perfil, principalmente, a fim de se proteger de ações como a presente.

Destaca-se, contudo, que tanto em contestação, como após intimado sobre eventual produção de provas, o réu não apresentou qualquer documentação, requerendo, inclusive, o julgamento antecipado da lide (fl. 96).

Desse modo, afigura-se correta a determinação de reativação do perfil do Instagram do autor, por violar direitos deste legitimamente adquiridos por contratação estabelecida com a ré. Impõe-se, por isso, o cumprimento desta obrigação, consoante previsto nesta contratação.

Ademais, é de se reconhecer que também cabe ao réu, na hipótese vertente, responder pela ocorrência de danos causados à parte autora, por ter esta experimentado graves perturbações e transtornos em decorrência dos fatos em questão, atento ao período em que ficou impedida de usar o perfil que possui no Instagram. Além disso, sua tentativa de resolução extrajudicial não restou frutífera, tendo obtido o reestabelecimento do perfil somente após a ordem judicial.

Tratou-se, portanto, de falha grave o suficiente

para causar-lhe grande apreensão e privações, não somente por ser impedido de usar o Instagram, mas também por ter experimentado sérios dissabores visto que também utiliza seu perfil para fins profissionais, sendo o autor compelido, inclusive, a ajuizar a presente demanda para solução deste problema e obter o reestabelecimento de sua conta. É inegável, portanto, que tais fatos não podem ser considerados como “meros dissabores” ou “percalços da vida cotidiana”, atento a importância e repercussão que, inegavelmente, as redes sociais possuem atualmente, bem como ao desequilíbrio emocional vivido pelo demandante, configurando ato lesivo à sua integridade individual ensejador do dano moral indenizável.

Conforme leciona Yussef Said Cahali, caracteriza-se o dano moral, *“in verbis”*:

“como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)” (autor cit., in “Dano Moral”, Ed. RT, 3ª ed., pág. 22).

Conforme leciona Carlos Alberto Bittar a este propósito, *“na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilidade do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge **ipso facto**, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas consequências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto”* (autor cit., in “Reparação Civil por Danos Morais”, Ed. RT, pág. 202).

Este é também o entendimento da jurisprudência, consoante se infere das seguintes ementas de julgados do E. Superior Tribunal de Justiça:

“A jurisprudência deste Pretório está consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação” (REsp 851522/SP, Rel. Min. César Asfor Rocha, 4ª T., j. 22.05.07, DJ 29.06.07, p. 644).

Em casos semelhantes, encontra-se farta jurisprudência deste ETJSP acolhendo a pretensão indenizatória:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência – Contas de serviço e de anúncio nas redes sociais Instagram e Facebook invadidas por terceiros – Desativação das contas como medida de segurança – Todavia, ausente justificativa plausível para a manutenção dos bloqueios – Reativação efetuada somente após determinação judicial – Falha na prestação dos serviços que é incontestável – Autora que utiliza as plataformas para promover sua atividade profissional – Danos morais caracterizados na espécie – Autora que se utilizava da rede social como ferramenta de trabalho – Conta recuperada apenas mediante intervenção judicial – Danos morais que se impõe – Valor reparatório a título de danos morais fixado em R\$ 15.000,00, em observância aos critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – Sucumbência a cargo do réu/apelado – Recurso provido, em parte. (Apel. 1005542-41.2022.8.26.0024, Rel. Lígia Araújo Bisogni, 23ª Câmara de Direito Privado, DJe 18/09/2023).

APELAÇÃO. AÇÃO ORDINÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. Sentença que analisou a impugnação à penhora, afastando-a diante da intempestividade. Preclusão. Conjunto probatório dos autos que demonstrou que terceiro fraudador, utilizando-se da falha do sistema da rede social Instagram, clonou a conta e acessou a 'lista de contatos' da autora, fraudando as pessoas que dela constavam. Nexo de causalidade consagrado. Dever de segurança inserido no art. 6º, VII, da Lei nº 13.709/2018 violado. Obrigação de reparar o dano suportado indevidamente pela autora que não pode ser afastado. Lesão anímica configurada. Valor da indenização arbitrada em patamar regular que não comporta redução ou majoração. Impossibilidade de cobrança de honorários contratuais. Entendimento consagrado pela C. Corte Especial do STJ no EREsp nº 1.507.864/RS. Recursos desprovidos, com observação. (Apel.

1007164-24.2022.8.26.0100, Rel. Dimas Rubens Fonseca, 28ª Câmara de Direito Privado, DJe 01/09/2023).

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por dano moral. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Invasão do perfil da autora na plataforma Instagram por terceiro. Ré que, mesmo informada sobre a invasão da conta da autora e a intenção criminosa do hacker, não tomou nenhuma providência, seja para restabelecimento da conta, seja para o seu bloqueio. Invasor se utilizou do perfil e imagem da autora para oferecer investimentos inexistentes aos seus seguidores, ou seja, com o intuito de praticar fraudes, além de ter tido acesso a suas informações pessoais. Responsabilidade da ré. Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, por condizer com a extensão do dano (art. 944 do CC) e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. Condenação da ré ao pagamento integral do ônus de sucumbência. Honorários advocatícios aumentados. Sentença reformada. Apelo parcialmente provido. (Apel. 1035827-46.2023.8.26.0100, Rel. Carlos Dias Motta, 26ª Câmara de Direito Privado, DJe 31/08/2023).

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTAGRAM. CONTA INVADIDA E "HACKEADA" POR CRIMINOSOS. Invasores acessaram a conta da autora na plataforma do INSTAGRAM e passaram a oferecer produtos por preços abaixo do mercado. Usuária perdeu acesso à conta. Letargia do FACEBOOK mesmo diante das reclamações administrativas. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. FORTUITO INTERNO. Aplicação do CDC à casuística. Autora que percebeu a invasão de sua conta no INSTAGRAM. Notificou a ré, que não apresentou solução. Obrigação de fazer mantida. DANOS MORAIS. Ocorrência. Situação que superou o mero dissabor. A autora foi tolhida do uso de sua rede social, que passou a ser utilizada para a prática de crimes contra seus seguidores. Angústia diante da inércia da ré. Recuperação da conta se deu somente após ordem judicial. Os contratemplos daí advindos que não podem ser imputados como meros transtornos. Indenização mantida em R\$ 5.000,00. SUCUMBÊNCIA. Majoração dos honorários advocatícios,

segundo as disposições do art. 85, §11, do CPC/15. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (Apel. 1126789-86.2021.8.26.0100, Relatora Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, DJe 16/01/2023).

Afigura-se cabível, portanto, a indenização por danos morais postulada pela autora, o que encontra amparo não somente no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento, e no art. 186 do Código Civil, mas também no art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral “*deve ser fixada em **termos razoáveis**, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou 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***” (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que “*A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima*” (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que “*a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de*

seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Desse modo, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, conforme apontado na inicial da presente ação e acima ressaltado, bem como o parâmetro utilizado por esta C. Câmara em casos semelhantes a este, notadamente por ter o apelado ficado sem acesso ao seu perfil para uso pessoal e profissional, é de se reconhecer que montante arbitrado pela douta Magistrada, ou seja, R\$3.500,00, afigura-se condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pelo demandante, com as condições socioeconômicas deste e a capacidade do réu, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos. Não é o caso, contudo, de ser fixado na quantia estipulada pelo autor, qual seja, R\$ 15.000,00, por ser, à evidência, exorbitante e incompatível com a finalidade desta medida.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula n. 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, “*na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca*”.

Conclui-se, portanto, que o recurso do réu não merece ser acolhido, devendo ser mantida a r. sentença recorrida.

Por fim, visando prestigiar o trabalho realizado pelo patrono do apelado que teve que apresentar contrarrazões ao apelo interposto pelo apelante, majora-se a verba honorária em seu favor para 20% do valor da condenação, devidamente atualizado (artigo 85,

parágrafo 11, do CPC).

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso do réu.

Thiago de Siqueira
Relator