



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000412098

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1098869-35.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ROSANE MARIA MEES FARIAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), ALFREDO ATTÍE E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

DARIO GAYOSO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto 8381

Apelação: 1142278-95.2023.8.26.0100

Apelantes: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Apelada: ROSANE MARIA MEES FARIAS

Comarca: 11ª Vara Cível de São Paulo

MM. Juiz: Luiz Gustavo Esteves

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Empresa autora usuária de rede social gerida pela empresa ré.

Respeitável sentença determinou o restabelecimento do perfil da autora e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Recurso da empresa requerida (Facebook).

Banimento unilateral da plataforma Instagram. Interrupção do serviço sem prévia notificação e sem possibilitar o exercício do contraditório e da ampla defesa. Apelante que também não comprovou os fatos que diz terem violado os termos de uso da plataforma e teriam justificado a suspensão da usuária. Conta da rede social que deve mesmo ser reativada. Precedente.

Dano moral. Desativação irregular de conta em rede social (Instagram) constitui ato ilícito caracterizador de danos morais. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que deve ser mantido. Montante que atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Jurisprudência.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais ajuizada por ROSANE MARIA MEES FARIAS contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Narra a autora ser usuária da rede social "Instagram", gerida pela empresa ré e que utiliza a plataforma para divulgação da venda de produtos. Ressalta que a sua conta foi desativada sem que recebesse qualquer notificação prévia. Diz que não foi informada sobre o motivo da desativação da conta e que não lhe foi possibilitada defesa. Acrescenta que tentou solução administrativa, sem sucesso.

Pretende a reativação da conta e a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio respeitável sentença que determinou o restabelecimento do perfil da usuária da rede social e condenou o Facebook ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) - (p. 133/140).

Inconformada, a empresa ré interpôs recurso de apelação sustentando que a suspensão da conta da usuária foi legítima e que não está obrigada a permanecer contratada. Ressalta que houve violação aos termos de uso e diretrizes da comunidade da plataforma, pois a autora veiculou conteúdo que violava propriedade intelectual de terceiros, especificamente por falsificação, concluindo não ter havido desativação de maneira arbitrária. Entende não ter sido comprovado o alegado abalo moral. Argumenta que há limites para intervenção do Estado na atividade econômica e que não deu causa ao ajuizamento da ação (p. 147/178).

Contrarrazões pela manutenção do julgado (p. 185/191).

Recurso tempestivo, com recolhimento do preparo (p. 179/180).

É o relatório.

V O T O.

O recurso não comporta provimento..

O banimento da usuária das redes sociais sem possibilidade de exercício do contraditório e da ampla defesa, fere princípios constitucionais previstos no artigo 5º inciso LV, da Constituição Federal.

Note-se que o referido dispositivo confere o direito ao contraditório e à ampla defesa seja em processo judicial, seja em processo administrativo, de modo que tais direitos devem ser assegurados também nas relações privadas.

Não se tem notícia de que a autora/apelada teria sido informada sobre os motivos da desativação da sua conta, o que impossibilitou o exercício do contraditório.

Ao afirmar que a apelada violou os termos de uso e diretrizes da comunidade da rede social não foi juntado qualquer comprovação dos motivos que teriam justificado o banimento da usuária, sendo alegado genericamente pela empresa apelante desrespeito às diretrizes de uso da rede social por violação à propriedade intelectual com origem em falsificação. Se houve tal violação, bastaria a juntada dos "prints" destas postagens para possibilitar análise de tal situação, o que não ocorreu. O ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito perseguido pela autora incumbia à ré, como previsto no artigo 373 inciso II, do Código de Processo Civil.

Assim, o pedido inicial para que seja restabelecida a conta de usuário pertencente à recorrida é mesmo procedente.

Em caso semelhante, esta Colenda 27ª Câmara adotou o mesmo posicionamento:

EMENTA: AÇÃO DECLARATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Aplicativo de mensagem "Instagram". Banimento unilateral do usuário demandante, que pede a reativação da conta por ele mantida na plataforma digital. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na total improcedência. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Interrupção do serviço prestado ao usuário demandante, sem notificação prévia, privando o consumidor do exercício do contraditório e da ampla defesa, com afronta à eficácia horizontal dos direitos fundamentais, cuja observância também se impõe no âmbito das relações privadas. Empresa ré que, como quer que seja, não se desincumbiu do ônus de comprovar a cogitada violação, por parte do usuário, aos "Termos de Uso" do aplicativo. Mera invocação de sigilo a respeito dessas informações que não basta para alterar o desfecho dado à causa, mesmo porque não imputado qualquer ato específico praticado pelo usuário, seja na via administrativa seja em sede judicial. Caso vertente que estava mesmo a autorizar o acolhimento do pedido inicial com determinação de restabelecimento do serviço em questão. Verba honorária devida ao Patrono do demandante que comporta majoração para R\$ 1.000,00, "ex vi" do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP - Apelação Cível 1071161-15.2021.8.26.0100 - Relatora: Daise Fajardo Nogueira Jacot - 27ª Câmara de Direito Privado - 20/10/2022).

Os fatos narrados acarretaram abalo moral e o valor da indenização por danos morais deve ser mantido.

O direito da ré/apelante de bloquear temporariamente conteúdo para posterior análise não se confunde com o bloqueio por longo período e injustificado como aqui ocorrido, que sequer foi precedido de notificação do usuário o que impossibilitou a defesa da autora.

O "Facebook" sem maiores esclarecimentos quanto ao motivo do banimento, limita-se a lançar argumentos genéricos a respeito da violação dos termos de uso da plataforma; contudo, impediu a autora de acessar a plataforma para fomentar seus negócios (venda de semijoias – p. 22/33) e desenvolver sua fonte de renda, de modo que a privação imotivada, sem possibilitar o contraditório, atrai o dever de indenizar.

O valor da indenização arbitrado em R\$5.000,00 (cinco mil reais) não comporta alteração, tendo em vista que tal montante está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Neste sentido:

EMENTA: APELAÇÃO. Ação cominatória cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo da requerida. 1. Pedido de restabelecimento de perfil no Instagram. Administradora da rede social que não comprovou a alegada violação dos termos do serviço e padrões da comunidade. Defesa genérica. Devido o restabelecimento das páginas do autor. 2. Dano moral configurado. Autor utiliza rede com finalidade profissional para realização de tráfego pago de anúncios. Bloqueio indevido das páginas que viola direito de personalidade e livre exercício de profissão. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 não comporta a redução pleiteada pela requerida. Sentença mantida. Recurso desprovido (TJSP - Apelação Cível 1018702-65.2023.8.26.0100 - Relator: REGIS RODRIGUES BONVICINO - 21ª Câmara de Direito Privado - 05/12/2023).

EMENTA: 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: João Antunes - 25ª Câmara de Direito Privado - 27/10/2023).

EMENTA: AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Aplicativo de mensagem "Whatsapp". **Banimento unilateral da Empresa autora, que pede a reativação da conta "Business" por ela mantida na plataforma digital, além de indenização por danos materiais, na modalidade lucros cessantes, e morais. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da ré, que insiste na preliminar de ilegitimidade para figurar no polo passivo da Ação, pugnando no mérito pela exclusão da condenação imposta a título de indenização por danos morais. EXAME:** legitimidade passiva bem configurada no caso dos autos, conforme entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que "o Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.". Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Interrupção do serviço em causa, sem notificação prévia da usuária ou de oportunidade para o exercício do contraditório e ampla defesa, que afronta a eficácia horizontal dos direitos fundamentais, cuja observância também se impõe no âmbito das relações privadas. **Empresa ré que, como quer que seja, não se desincumbiu do ônus de comprovar a cogitada violação aos "Termos de Uso", tendo manifestado inclusive desinteresse na**

instrução probatória, com pedido textual de julgamento antecipado da lide. Mera invocação do princípio da liberdade contratual e de aplicabilidade da cláusula resolutiva expressa que não basta para alterar o desfecho dado à causa, mesmo porque não imputado qualquer ato específico praticado pela usuária, seja na via administrativa, seja em sede judicial. Caso vertente que estava mesmo a autorizar o acolhimento do pedido inicial envolvendo o restabelecimento do serviço em questão. Dano moral indenizável configurado, ante as circunstâncias específicas do caso concreto, notadamente tendo em vista a utilização do aplicativo para contato com a clientela da Empresa. Indenização que deve ser mantida na quantia de R\$ 5.000,00, porquanto arbitrada com observância dos parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP - Apelação Cível 1075408-73.2020.8.26.0100 - Relatora: Daise Fajardo Nogueira Jacot - 27ª Câmara de Direito Privado - 28/04/2022).

Por fim, tendo dado causa ao ajuizamento da ação julgada procedente, o ônus da sucumbência deve ser suportado exclusivamente pela apelante.

Nesse contexto, **pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU.**

Majoro os honorários sucumbenciais de 15% para vinte por cento (20%) com base no artigo 85 § 11, do Código de Processo Civil,

DARIO GAYOSO

Relator