



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414693

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1141591-84.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ISABELLY SANTOS SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. SUSPENSÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. Ação de Obrigação de Fazer c.c Indenização por Danos Morais. Insurgência da parte ré. Razões recursais que possuem impugnação específica. Não ocorrência de violação ao art. 1.010, II, do CPC. Desativação unilateral da usuária na plataforma “Instagram” por suposta violação aos termos de uso. Inexistência de mecanismo que permita o exercício de qualquer defesa diante da penalidade imposta. Inobservância ao disposto no art. 20 da Lei nº 12.065/2014. Narrativa genérica da ré de infração aos termos de uso. Abusividade. Obrigação de reativação da conta, sob pena de multa diária. Danos morais ocorrentes. Valor indenizatório de R\$10.000,00 que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Voto nº 32.020

Trata-se de sentença prolatada pela MM Juiz de Direito, Dr. André Augusto Salvador Bezerra , às fls. 176/184, que julgou procedente a “Ação de Obrigação de Fazer c.c Indenização por Danos Morais” para *"condenar a ré a: a) em realizar a reativação e desbloqueio da conta/usuário, NOS TERMOS ORIGINAIS, vinculado à rede social da autora “@isaabellysouzaa” vinculada ao seu e-mail isabellysouzaa13@gmail.com, dentro do prazo de 10 dias da intimação desta sentença (independente de recurso), sob pena de multa diária de*

R\$ 1.000,00 (mil reais), a vigorar por 120 dias, fazendo com que a conta volte a seu status antes da suspensão; b) indenizar a autora na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por dano moral, corrigido monetariamente desde a data desta decisão e incidindo juros da mora legais de 1% ao mês desde a citação; c) arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados por equidade em 15% sobre o total do quantum indenizatório (item b)".

Apela a ré (fls. 121/131), alegando, em síntese, a conta da autora junto ao Instagram foi desabilitada por violação aos Termos de Uso do Serviço. Aduz que o Facebook está autorizado a indisponibilizar contas temporariamente para averiguação de violação aos termos de uso do serviço, e até mesmo definitivamente, em caso de efetiva violação. Argumenta que ao se cadastrar, há concordância com os Termos, há também ferramentas de denúncia a fim de que outros usuários possam alertar o provedor sobre existência de abusos relacionados à publicação de conteúdos e ações que não são permitidas no Instagram. Entende que agiu nos limites do exercício regular de direito ao desativar a conta da apelada. Sustenta não haver sentido em exigir veiculação, uma vez que ninguém é obrigado a se manter contratado com quem não mais deseja ter relação. Discorre acerca dos limites da intervenção do Estado na atividade econômica e impossibilidade de compelir o provedor a permanecer contratado.

Alega que inexistente ato ilícito por parte do Instagram, sendo incabível a condenação ao pagamento de indenização

por danos morais. Não há comprovação de dano refletido na vida pessoal da autora, além dos aborrecimentos naturais, tratando-se de mero dissabor. Argumenta que não há se falar em incidência da “teoria do desvio produtivo do consumidor”, pois não houve qualquer pedido neste sentido na exordial. Subsidiariamente, requer a redução do valor da indenização.

Contrarrazões às fls. 139/159.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais relativa a prestação de serviços.

Narra a autora ser usuária do INSTAGRAM, até que um dia se deparou com mensagem de que não havia cumprido os termos de uso e que por tal razão foi bloqueada; que não lhe foi permitido ter conhecimento aos motivos que causaram seu bloqueio. Requereu o restabelecimento de sua conta e a condenação a título de danos morais.

De fato, depreende-se que a desativação da conta ocorreu de forma unilateral, sem qualquer envio à autora de notificação ou aviso acerca dos motivos que indisponibilizaram seu perfil da plataforma.

Ademais, pelo que se vê, não há propriamente

um mecanismo que permita o exercício de qualquer defesa por parte do usuário, que fica à mercê da ré-apelante, aspecto que reforça a noção de unilateralidade da penalidade imposta.

Pode-se dizer, assim, que houve inobservância ao disposto no art. 20 da Lei nº 12.065/2014.

Frise-se que apesar da ré afirmar em sede processual que a apelada violou os “Termos de Uso do Serviço Instagram”, não trouxe a apelante qualquer indício de prova de que tal fato tenha realmente ocorrido, limitando-se a traçar narrativa absolutamente genérica.

E, como bem observado pela magistrada sentenciante, *“a autora foi repentinamente impedida de fazer uso da rede social mantida pela ré. Esta, é certo, aduz que ehouve violação de terno de uso; contudo, em nenhum momento esclareceu que violação ocorreu. Um ordenamento jurídico, como o brasileiro, que contém dispositivos constitucionais que prometem igualdade, justiça social e solidariedade, não permite que, diante da extrema desigualdade entre os contratantes, a parte mais forte do vínculo contratual faça ou desfaça seus vínculos como bem quiser, como se o contrato configurasse um mero vínculo unilateral. A parte mais fraca merece o respeito contratual. Merece que o contrato que aderiu respeite sua função social (artigo 421 do Código Civil), não podendo servir de mero instrumento de exploração por parte do social e economicamente mais poderoso.”* (fls.110).

Observa-se, neste ponto, que não houve aplicação das regras consumeristas ao caso, sendo evidente que a pretensão da ré que a autora demonstre não ter infringido os termos de uso da plataforma se trata de prova negativa e, portanto, impossível de ser produzida.

No que se refere aos danos morais, não há dúvida de que a repentina suspensão dos serviços causou prejuízos à autora que vão além do âmbito patrimonial, prejudicando a autora frente aos seus parceiros de trabalho, por conta da conduta ilícita da ré.

Nesse contexto, destaque-se que as redes sociais hoje compreendem importante meio de comunicação, com enormes possibilidades de promoção de conteúdo por seu intermédio, trazendo a situação vivenciada pela autora transtornos que extrapolam o mero dissabor do cotidiano.

E o valor de R\$10.000,00 fixado a título indenizatório na origem se revela adequado, razoável e proporcional ao caso, sem comportar qualquer tipo de redução

Portanto, o caso é de manutenção da sentença por seus próprios fundamentos e mais estes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso e, nos termos do artigo 85,§11, do CPC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Maria de Lourdes Lopez Gil

Relatora