



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417286

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1126738-41.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada SYLVIA FERNANDA SILVA DA CRUZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1126738-41.2022.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL – 36ª VARA CÍVEL

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: SYLVIA FERNANDA SILVA DA CRUZ

JUÍZA PROLATORA: PRISCILLA BITTAR NEVES NETTO

VOTO Nº 10.663

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA C/C INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré alegando indisponibilidade temporária da conta da autora na plataforma Instagram por razões de segurança, incorrente falha na prestação de serviços, descabida a condenação à reparação de danos. Improvimento recursal. Indisponibilidade da conta da autora na plataforma do Instagram sem justificativa concreta. Inexistência de comprovação dos fatos alegados pela ré, ausente demonstração de desrespeito às regras, ou da alegada atividade suspeita e indícios de comprometimento do perfil e da conta. Indisponibilidade da conta que acarreta prejuízos à autora. Repercussão negativa que o bloqueio gera perante terceiros e perda de negócios. Dano moral e lucros cessantes configurados. Precedentes jurisprudenciais. Indenização moral fixada monocraticamente em R\$ 5.000,00, montante que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendida a dúlice finalidade do instituto: punitiva e compensatória. Restituição pela cobrança indevida de valores referentes a anúncios na plataforma durante a desativação da conta. Determinação de apuração dos lucros cessantes em liquidação de sentença. Sentença integralmente mantida. Apelo improvido, majorados os honorários advocatícios, na forma do art. 85, § 11 do CPC.

Vistos.

Apelação Cível nº 1126738-41.2022.8.26.0100 -Voto nº 10663

Trata-se de ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada c/c indenização por danos materiais e morais, fundada na prestação de serviços, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 107/111, nos termos seguintes:

“...Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda ajuizada por SYLVIA FERNANDA SILVA DA CRUZ em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., confirmando a tutela antecipada concedida, para condenar o requerido (i) na obrigação de fazer consistente em reativar o perfil @lolla.rio na plataforma Instagram; (ii) pagar à autora indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, 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; e (iii) restituir de forma os valores referentes a anúncios durante o período em que a conta esteve desativada em R\$ 1.200,49, com correção monetária pela Tabela do E. TJSP desde o desembolso e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação; (iv) pagar indenização por danos materiais, na modalidade lucros cessantes, durante o período de 23.10.2022 até 25.11.2022, com base na média de vendas do período de 12 meses anteriores ao bloqueio, descontados os custos operacionais e impostos, a ser calculado em liquidação de sentença.

Assim, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Considerando-se a sucumbência mínima da autora, a parte ré suportará o pagamento integral das custas judiciais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação, na forma do artigo 86, parágrafo único, do CPC.

P.R.I.C.”

Recorre a ré (fls. 114/131), com pedido de recebimento do recurso no duplo efeito, sustentando, em síntese, que descabida sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, lucros cessantes e indenização material, posto que ausente ato ilícito por parte do serviço Instagram. Aduz que o bloqueio da conta da apelada ocorreu de forma legítima, indisponível temporariamente na plataforma Instagram por razões de segurança, alegando identificação de atividade suspeita e indícios

de comprometimento do perfil e da conta, inócurre falha na prestação de serviços, descabida a condenação à reparação de danos. Afirma que a obrigação foi cumprida, estando ativa a conta da autora. Sustenta inexistência de danos morais, tendo havido mero aborrecimento, excludente de responsabilidade por ato de terceiro e falta de comprovação de lucros cessantes e do pagamento da cobrança de R\$ 1.200,49 referida como relativa a anúncios. Bate-se contra a condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, por supostamente não ter dado causa à ação, ou subsidiariamente, pretende redução do “quantum” indenizatório e reconhecimento de reciprocidade sucumbencial. Busca provimento recursal e reforma da sentença. Recurso tempestivo e preparado às fls. 132/133, sem apresentação de contrarrazões no prazo legal.

Não houve manifestação de oposição ao julgamento virtual.

Recebido o recurso em seu regular efeito, nos termos do art. 1012, § 1º, V do CPC.

É o relatório.

Respeitadas as razões recursais, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Narra a autora, em síntese, que sofreu danos materiais e morais por ter a ré desativado sua conta no Instagram, por meio da qual comercializa moda feminina voltada ao mercado “plus size” em loja virtual. Afirma que tentou solução extrajudicialmente, sem sucesso, contudo. Pretendeu obrigação de fazer de reativação da conta e indenização por danos morais, danos materiais e lucros cessantes.

Citada, a ré sustentou, em resumo, que sua conduta é respaldada pela política de utilização do serviço, com a qual anuiu a autora. Argumenta que, dada a ausência de conduta ilícita, não houve dano moral indenizável, batendo-se contra a condenação na reparação de danos materiais, morais e lucros cessantes. Alegou inexistência de defeito na prestação dos serviços. Pugnou pela improcedência.

Sobreveio a sentença de fls. 107/111, com resultado de parcial procedência, o que é objeto de ataque recursal da ré, sob exame.

Pois bem.

Não obstante a ré afirme que agiu em exercício regular de direito, não trouxe qualquer prova que demonstrasse eventual infração aos termos de uso pela autora, ou demonstração da alegada atividade suspeita e indícios de comprometimento do perfil e da conta, capazes de justificar intervenção por “motivos de segurança”, de modo que a desativação se mostra abusiva.

Nem tampouco foi apresentada qualquer justificativa para não reativar a conta quando instada extrajudicialmente para tanto, só tendo sido reativada a conta após o deferimento da liminar de fls. 50/52.

Considerando que a autora faz uso profissional de seu perfil na rede social Instagram, a desativação injustificada e sem prévia comunicação, comprometeu a imagem da marca perante seus seguidores, afetando, ainda, a divulgação do seu trabalho e a venda de seus produtos de moda feminina voltada ao mercado “plus size”, causando transtornos que não se restringem ao mero dissabor, aborrecimento ou sensibilidade exacerbada, mas danos morais, com repercussão negativa da desativação da conta gerada perante terceiros.

Com relação ao valor arbitrado (R\$ 5.000,00), tenho que adequado para mitigar o aborrecimento da autora no caso concreto, motivando a ré a adotar maior cautela em situações semelhantes, afastado o risco de enriquecimento indevido da requerente, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Acerca do tema, sempre importante e atual o ensinamento do Ministro Cezar Peluso, em acórdão de sua lavra quando integrante deste Tribunal de Justiça, publicado na RT 706/67: **“A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo**

atentado, o autor da ofensa.”.

No mesmo sentido: **"a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da função compensatória para a qual foi predisposta.”** (STJ REsp nº 318379-MG Rel. Min. Nancy Andrighi j. 20/09/01).

Como assertivamente consignado pela d. sentenciante de fls. 107/111:

“...era ônus da requerida a comprovação da licitude da conduta consistente em desativar o perfil da autora, qual seja fato impeditivo do direito do autor, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC.

A requerida não trouxe aos autos qualquer publicação ou outros conteúdos divulgados pela autora em desacordo com as diretrizes da rede social.

Neste caso concreto, inexistiu qualquer prova de violação, por parte da autora, em relação às chamadas Diretrizes da Comunidade, de sorte que não há qualquer parâmetro para se aferir a legitimidade da conduta da requerida, ao qual não é dado poder de agir unilateralmente e de forma abrupta em detrimento ao direito da autora, considerada consumidora do serviço prestado. As restrições a direitos dos usuários de redes sociais devem ser devidamente motivadas, sob pena de censura e ofensa ao princípio da igualdade, previsto no artigo 5º, “caput” e inciso IX da Constituição Federal, pois a natureza gratuita do serviço não autoriza à empresa, de forma arbitrária e sem comprovação de eventual ilicitude, promover a exclusão de usuários.

Tal conduta, ao contrário do que argumenta o requerido, não é consentânea com o exercício da liberdade de expressão. Ainda que os Termos de Uso sejam claros quanto às vedações de postagem na plataforma, não restou demonstrada a prática de qualquer infração, como também se revela abusivo e impertinente a desativação da conta.

Assim, mostra-se abusiva a interrupção do acesso, sendo de

rigor a reativação da conta do Instagram da requerente...”

À propósito:

“Responsabilidade civil - Ação de obrigação de fazer e indenização moral - A desativação da conta de Facebook do autor foi indevida, pois não há prova de que ele violou os termos de uso da rede social - O autor tem direito à indenização moral, porque o ato praticado pelo réu o impediu de utilizar uma de suas principais ferramentas de comunicação com clientes e, razoavelmente, atingiu a sua honra objetiva, depreciando seu nome e conceito no mercado - Apelo conhecido em parte e não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1009905-41.2020.8.26.0477; Relator (a): Silvia Rocha; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2022; Data de Registro: 31/01/2022)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER – Desativação de conta na rede social Instagram, sob a alegação de que a autora fingia ser outra pessoa – Ausência de infração aos termos de uso da rede social – Desativação indevida da conta que impediu a autora de se relacionar com outras pessoas em ambiente virtual, sendo incontroverso que ela auferia renda com seu perfil e possuía cerca de 400 mil seguidores – Dano moral configurado – Manutenção da indenização fixada em primeiro grau – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012470-08.2021.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2021; Data de Registro: 17/12/2021)

“Prestação de Serviços. Ação de obrigação de não fazer c.c. pedido de indenização por danos morais. Restabelecimento e manutenção das contas de titularidade da autora, usuária da rede social "Instagram". Perfis desativados. Alegações de violação dos termos e condições de uso do aplicativo e de regular exercício do direito não demonstradas. Ônus da requerida. Ordem de manutenção das constas devidamente imposta, com

possibilidade de suspensão desde que justificada. Inexistência de interferência à liberdade de contratar e à livre iniciativa. Dano moral caracterizado. As constantes desabilitações dos perfis comerciais sem notificação prévia de suposta violação a termos de uso e sem oportunidade de defesa geraram abalo à imagem da demandante, que experimentou constrangimentos e desconfianças perante seus mais de onze mil seguidores, inclusive, ficando angustiada e frustrada com a falta de solução dos impasses criados pela demandada, que nem sequer informou os motivos dos citados cancelamentos. Verbas da sucumbência. Ré que, citada, contesta os pedidos formulados na inicial, pugnando pela improcedência da ação. Pretensão resistida. Redistribuição dos ônus sucumbenciais. Necessidade. Recurso da autora parcialmente provido e não provido da ré.” (TJSP; Apelação Cível 1022199-19.2020.8.26.0577; Relator (a): Cesar Lacerda; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2021; Data de Registro: 02/06/2021).

E, ainda:

“Prestação de serviços. Desativação de conta em rede social (Instagram). Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Apelação do réu. Falha na prestação do serviço. Desativação arbitrária da conta na plataforma digital. Perfil utilizado pelo usuário para exercício da atividade profissional de influenciador digital. Inobservância do dever de prestar prévia informação a respeito dos motivos do bloqueio temporário da conta. Ferramenta essencial para o trabalho realizado pelo influenciador digital. Ausência de comprovação pelo réu, ademais, de que houve violação aos termos de uso da plataforma. Ônus previsto no artigo 373, II, do CPC. Imperiosa a reativação da conta. Precedentes. Dano moral caracterizado. Desativação de conta com cerca de 2,8 milhões de seguidores. Impossibilidade de realização de postagens publicitárias relevantes. Quantum indenizatório de R\$ 10.000,00, que se mostrou razoável e proporcional à extensão do dano. Art. 944 do CC. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003163-46.2021.8.26.0127; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de

Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2022; Data de Registro: 30/08/2022)

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indisponibilidade temporária de conta em rede social – Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a apelante tenha o lídimo direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há relato de um único fato que corrobore essas hipóteses – DANOS MORAIS – Configuração – Evidente a repercussão negativa gerada pelo bloqueio indevido da conta do apelado, o que sem dúvida trouxe perdas à sua imagem perante terceiros, já que utilizava seu perfil para a atividade comercial – "QUANTUM" INDENIZATÓRIO – Indenização no valor de R\$ 5.000,00 que, diante das circunstâncias do caso, se mostra adequada para sanar de forma justa a lide – Negado provimento.” (TJSP; Apelação Cível 1001079-69.2020.8.26.0010; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2021; Data de Registro: 30/04/2021).

Igualmente sem razão o recurso no que se refere à restituição de valores cobrados a título de anúncios na plataforma, indevidos no período em que a conta esteve indevidamente desativada, demonstrada a cobrança e o lançamento no extrato do cartão bancário, mantida a ordem de restituição simples correspondente ao valor pago devidamente corrigido.

Por fim, reconhece-se o cabimento de reparação por lucros cessantes no período em que a autora ficou com a conta bloqueada, na forma prevista no art. 402 do CCivil, autorizada a apuração em liquidação de sentença,

Assim, a hipótese é de improvimento do recurso, mantida integralmente a r. sentença por seus termos e os ora acrescidos, que emprestou solução justa e adequada à lide, inclusive quanto aos ônus sucumbenciais, carreados integralmente à ré, sucumbente em maior parte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Improvido o recurso, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela ré apelante ao patrono da apelada, na forma do art. 85, §11 do CPC, de 15% para 18% do valor atualizado da condenação.

Nestes termos, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, pelas razões explicitadas.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator