



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417664

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1175157-24.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., são apelados LUCAS.LUCINO LTDA e LUCAS DA SILVA LUSCILIO.

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, 30 de abril de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1175157-24.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelados: Lucas.lucino Ltda e Lucas da Silva Luscilio

COMARCA: São Paulo

JUIZ DE 1º GRAU: Paula Velloso Rodrigues Ferreri

VOTO nº 1.392

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, EM PARTE. IRRESIGNAÇÃO DA REQUERIDA, QUE NÃO COMPORTA ACOLHIDA. Conta do 'Instagram' bloqueada. Uso indevido da plataforma não demonstrado. Obrigação de fazer, consistente na reativação da conta, imposta. Cabimento. Dano moral configurado. "*Quantum*" indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Valor mantido, por condizer com a extensão do dano e com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

-

Trata-se de apelação nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, ajuizada por LUCAS.LUCINO LTDA. contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., objetivando a reforma da r. sentença de págs. 216/223, cujo relatório adota-se, que julgou procedentes, em parte, os pedidos iniciais, para: (i) tornar definitiva a tutela de urgência concedida, devendo a requerida reativar a conta reclamada na plataforma *Instagram*; (ii) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP, a partir da prolação da sentença, e acrescidos de juros legais, desde a citação. Sucumbente, a requerida foi condenada ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Apela a requerida (págs. 234/259), apresentando

esclarecimento sobre as políticas e termos de uso do serviço *Instagram*, e que a desativação das contas representa exercício regular de direito. Versa sobre os limites da intervenção do Estado na atividade econômica e a impossibilidade de compelir o serviço a permanecer contratado. Sustenta, ainda, que a condenação indenizatória é descabida. Por fim, afirma que não deve ser condenada às verbas sucumbenciais, na medida que não deu causa ao ajuizamento da demanda. Pugna pela inversão do julgamento ou, subsidiariamente, pela redução do *quantum* fixado a título de danos morais.

Recurso tempestivo e preparado.

Foram apresentadas contrarrazões (págs. 265/273) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso apresentado não merece acolhida.

Colhe-se dos autos que a autora foi surpreendida com o bloqueio de sua conta no *Instagram*, utilizada para fins profissionais.

A relação que vincula as partes deste processo é nitidamente de consumo e exatamente em virtude das dificuldades de ordem técnica que recaem sobre a posição da parte consumidora.

Nesse contexto, cabia exclusivamente à acionada produzir demonstração quanto a eventual fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da autora, encargo do qual não se desincumbiu, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

É incontroverso, porque afirmado na inicial e não negado na contestação ou nas razões recursais, que a conta indicada foi desativada sem que houvesse qualquer notificação ou que fosse oportunizado o contraditório.

Alega a acionada que o bloqueio de contas visa garantir a segurança e os direitos dos usuários, representando exercício regular de direito.

Destaca-se que em momento algum se discute a possibilidade abstrata por parte da apelante de inativar perfis na rede social

Instagram. Não há dúvidas de que é legítimo suspender ou bloquear as páginas que desrespeitem os termos de uso da plataforma.

Entrementes, não trouxe a apelante, aos autos, qualquer comprovação no sentido de demonstrar qual teria sido a violação perpetrada pela autora.

Aliás, não há qualquer menção a fato que tenha ocasionado as inativações, bem como inexistente qualquer prova documental apresentada à usuária que ateste que ela tenha incidido em conduta ilícita ou atuado em desconformidade manifesta e visível com as normas da rede social.

Verifica-se, assim, existência de falha na conduta da requerida que, sem apresentar qualquer indicação segura e concreta de que a autora tenha violado as condições de uso do aplicativo ou oportunizar o contraditório, desativou sua conta, não cumprindo sua obrigação contratual de prestar os serviços com a qualidade que o usuário espera.

Destaca-se que, a despeito da existência de cláusula autorizando o cancelamento, não é razoável que a conta profissional da autora fosse banida da rede social sem qualquer justificativa, prévio aviso e oportunidade de ampla defesa, preceitos constitucionalmente garantidos.

Em precedente similar, ora invocado como razão de decidir, assim se estabeleceu:

“Apelação. Ação de obrigação de fazer. Conta em rede social desativada. Facebook. Alegação de violação de diretrizes da plataforma por prática de spam. Ausência de comprovação. Abusividade. Possibilidade de aplicação de astreintes. Limitação da multa que se justifica. Réu que deu causa à ação. Verbas sucumbenciais devidas. Recurso provido em parte.” (Apelação Cível 1043526-88.2023.8.26.0100, Relator Desembargador: Monte Serrat, da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, j. 21.05.2024, V.U.).

No que tange aos danos morais, não há dúvida de que a repentina, e não explicada, suspensão dos serviços causou prejuízos à autora que vão além do âmbito patrimonial, tendo até mesmo sua própria subsistência sido afetada por conta da conduta ilícita da requerida.

Nesse contexto, destaque-se que as redes sociais hoje

compreendem importante meio de comunicação, com enormes possibilidades de promoção de produtos/perfis, trazendo, a situação vivenciada pela autora, transtornos que extrapolam o mero dissabor do cotidiano.

Mutatis mutandis, assim já decidiu esta C. Câmara:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVEDOR DE REDE SOCIAL. Ação de Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Morais. Sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes. Contas de intermediação e venda de relógios de luxo seminovos da autora nas redes sociais "Facebook" e "Instagram" bloqueadas, após reprovação de postagem de publicidade de artigo dito falsificado. Parte requerida que alega violação de direito intelectual não logrou demonstrar nos autos a ocorrência da suposta infração que teria sido cometida pela autora. Abusividade. Obrigação de reativação das contas, sob pena de multa diária, como determinado no v. acórdão do agravo de instrumento nº2292853-44.2022.8.26.0000. Danos morais ocorrentes. Valor indenizatório de R\$ 10.000,00 que não comporta redução. Ré que deu causa ao ajuizamento da ação e deve arcar com os ônus da sucumbência. Adequação do valor dos honorários advocatícios nos termos do art. 85, §§ 2º, 6º-A e 8º do CPC. Sentença modificada em pequena parte. Recurso da parte ré, parcialmente provido e da parte autora, desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1132272-63.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/04/2024; Data de Registro: 18/04/2024)

E o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixado a título indenizatório na origem, revela-se adequado, razoável e proporcional ao caso, sem comportar a redução pretendida.

Portanto, de rigor, a manutenção da sentença, tal como lançada.

Por fim, considerando que a empresa acionada deu causa à ação e foi vencida, em observância ao princípio da causalidade, deve arcar com os ônus sucumbenciais, como dispõe o artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Finalmente, debatidos os dispositivos legais e as questões apresentadas pela apelante, restaram configurados os pressupostos necessários à viabilização da admissão de eventuais recursos especial e extraordinário a serem interpostos pela apelante, se desejar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E, para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial (RT 659/192).

Assim, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso apresentado, nos termos da fundamentação, majorados os honorários advocatícios devidos pela apelada para 15% sobre o valor da causa.

JOÃO CASALI
- Relator -