



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417865

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1163338-90.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado RASPVIP REALIZACOES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 40.052

Apelação nº: 1163338-90.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 6ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Apelada: Raspvip Realizações Ltda.

Juiz Prolator: Fabio Coimbra Junqueira

RECURSO DE APELAÇÃO. (i) Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Imposição de restrições à conta de usuário mantida pela autora junto à rede social *Instagram*, por suposta violação dos Termos e Diretrizes da Comunidade. (ii) Sentença de procedência que, confirmando a decisão antecipatória dos efeitos da tutela jurisdicional, condenou a empresa mantenedora e exploradora do provedor de aplicação de internet (rede social) a remover as restrições impostas às postagens em questão, sob pena de multa diária no valor de R\$1.000,00, limitada a R\$30.000,00; bem ainda a pagar à autora a quantia de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais. (iii) Insurgência da ré. Irresignação parcialmente próspera. (iv) Relação jurídica estabelecida entre as partes que tem nítida natureza consumerista. Restrição unilateral e arbitrária de conteúdos veiculados pelo usuário, sem prévia oportunizada de contraditório ou defesa, que contraria não apenas o microsistema de defesa dos direitos do consumidor, como também o artigo *caput* do 20 do Marco Civil da Internet (lei nº 12.965/2014). Ausência de demonstração concreta de que a autora-apelada teria violado regras comunitárias. Decreto de procedência, com consequente imposição do dever de supressão das restrições às postagens, que se impunha. (v) Possibilidade de fixação de *astreintes*, cuja natureza intimidatória tem por finalidade estimular o devedor ao adimplemento da obrigação a si impingida. Valor estabelecido a tal título que se revela adequado às peculiaridades do caso concreto e que, de qualquer forma, não faz coisa julgada material, podendo ser revisto mesmo após o trânsito em julgado da decisão em que fixado, acaso se revele desproporcional ou desarrazoado. Discussões sobre a exequibilidade ou inexecutabilidade da obrigação de fazer imposta, e da eventual necessidade de conversão da obrigação em perdas e danos, deverão ser enfrentadas em sede de cumprimento de sentença. (vi) Danos morais verificados. Súmula nº 227 do C. Superior Tribunal de Justiça. Ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica em razão da indevida imposição de restrições à sua conta na plataforma *Instagram*, com impacto negativo à imagem da empresa perante a comunidade de usuários. Verba indenizatória reduzida para R\$5.000,00, conforme parâmetros empregados pela jurisprudência desta Corte para casos análogos. (vii) Condenação da ré-apelante nos ônus da sucumbência que era mandatária, à luz do princípio da causalidade. (viii) **Recurso ao qual se dá parcial provimento,**

nos termos da fundamentação.

FACEBOOK DO BRASIL ONLINE DO BRASIL LTDA. apela da r. sentença de fls. 157/161, que decretou a procedência da *ação de obrigação de fazer* promovida em seu desfavor por RASPVIP REALIZAÇÕES LTDA., ora apelada. O dispositivo se encontra vazado nos seguintes termos:

“Isto posto, e pelo que mais dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para obrigar a requerida a reativar o perfil do autor em sua conta no Facebook, confirmando a tutela de urgência, sob pena multa diária de R\$ 1.000,00, até o limite de R\$ 30.000,00. Ainda condeno o réu no pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00, atualizado a partir do arbitramento e acrescido de juros legais a contar da citação e, por conseguinte, e julgo extinta a fase de conhecimento do processo com resolução de mérito, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Incide a Súmula 326 do STJ.

Dada a sucumbência preponderante, condeno o réu no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação.”

Nas razões de fls. 166/193, a apelante, buscando a reversão do julgado, defende a inviabilidade da remoção das restrições impostas à conta mantida pela autora-apelada na rede social *Instagram*, visto que os conteúdos suprimidos violam os termos de uso da plataforma e foram denunciados por outros usuários. Diz que a medida conta com expressa previsão nos termos de uso da mencionada rede social, aos quais a autora livremente aderira quando da criação de sua conta e aos quais, portanto, se

vincula pela força obrigatória dos contratos. Defende, assim, que a restrição a conteúdos publicados se dá em regular exercício de direito contratual pelo Facebook. Aduz não ter cometido qualquer ato ilícito gerador do dever de indenizar, de sorte que tal condenação deve ser extirpada do julgado ou, subsidiariamente, ao menos reduzido o valor indenitário arbitrado. Sustenta, ademais, a impossibilidade de fixação de *astreintes* em obrigação de cumprimento inviável, pugnando, subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado a tal título. Finalmente, pede pelo afastamento da condenação ao pagamento de honorários de sucumbência, ao argumento de que não dera causa ao litígio.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 199/208, nas quais a apelada propugna pela confirmação da r. sentença de primeiro grau.

Anote-se, finalmente, a não oposição das partes ao julgamento na modalidade virtual.

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso, porque preenchidos os pressupostos para sua admissibilidade.

Consta do relatório da r. sentença de fls. 157/161, agora adotado:

“RASPVID REALIZAÇÕES LTDA, representada por Marcos Adriano Pereira do Nascimento moveu Ação de Obrigação de Fazer contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., alegando que possui conta nas plataformas ou aplicativos Facebook teve sua conta bloqueada pela

requerida, o que o impossibilita de acessar suas atividades. Foi informado que sua conta havia sido restrita sua funcionalidade, de forma a ficar desabilitada por supostamente ter violado os padrões da Comunidade.

Requeriu condenação da requerida na obrigação de reativar as contas da autora, com todos os arquivos existentes antes do bloqueio, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Juntou documentos.

A antecipação de tutela foi deferida a fls. 76-78.

A requerida contestou a fls. 99-120.

No mérito, o artigo 474 do Código Civil permite a resolução expressa do contrato de forma imediata para os casos onde está contratualmente autorizada a desabilitar a conta da autora. Assim, não existiu abrupta descontinuidade dos serviços, mas exercício regular do direito.

Réplica a fls. 140-150.”

A irrisignação recursal não prospera.

Tal qual consignado pelo i. magistrado sentenciante, a relação jurídica discutida nos autos tem, sem sombra de dúvidas, natureza consumerista, haja vista a indistinta prestação, pela apelante, de serviço a todos aqueles que por ele se interessarem; serviço esse pelo qual a apelante é indiretamente remunerada, seja através da coleta e tratamento de dados pessoais de seus usuários, seja através da comercialização de espaço publicitário em sua plataforma.

E, sendo de consumo a relação entabulada entre os contendentes, não era dado à apelante, enquanto fornecedora, a suspensão repentina, imotivada e desavisada dos serviços – ainda que parcialmente, na

forma de supressão de conteúdos veiculados pelo usuário-consumidor.

Ao fazê-lo, contrariou não apenas o microssistema de defesa dos direitos do consumidor, como também o artigo *caput* do 20 do Marco Civil da Internet (lei nº 12.965/2014), a estabelecer que,

“Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicá-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.”

Ora, como percucientemente explanado pelo DD. Desembargador Moraes Pucci por ocasião da relatoria da *apelação cível nº 1003163-46.2021.8.26.0127¹*, em que analisada situação análoga à dos autos,

“(...) ainda que o bloqueio temporário do serviço prestado pelo Instagram esteja previsto abstratamente nos termos de uso aceitos pelo usuário, ao firmar o contrato de adesão com o apelante, é certo que, em respeito ao artigo 6º, III, do CDC, o usuário, na sua posição incontestada de consumidor, tem direito à informação, previamente à limitação do seu acesso à conta, acerca dos motivos que levaram à indisponibilidade temporária do serviço.

A reforçar tal entendimento, não se olvide que, à luz da regra extraída do artigo 20, caput, do Marco Civil da Internet, este Tribunal reconhece o dever do provedor de aplicações de internet de comunicar ao usuário 'os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo'.

¹ TJSP; 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; j.: 30/08/2022; registro: 30/08/2022.

Não há dúvida de que, no caso dos autos, o recorrente possuía facilmente as informações de contato do recorrido, o que lhe permitia o fornecimento prévio de tais informações. Em prestígio ao contraditório e à liberdade de manifestação do pensamento, tal medida daria ao apelado condições de saber os motivos concretos da indisponibilidade causada pelo conteúdo possivelmente violador dos termos de uso da plataforma e diretrizes da comunidade.

Acréscase que o apelante apresentou contestação e apelação genéricas a respeito do funcionamento do Instagram e da necessidade da suspensão temporária da conta para averiguação de possíveis infrações aos termos de uso da ferramenta. Não justificou, sequer minimamente, e eventual conteúdo publicado pelo recorrido contrário aos termos de uso da plataforma.

Fica claro, portanto, que o recorrente não se desincumbiu do ônus a que se refere o artigo 373, II, do CPC, de maneira que se impõe a ratificação da sentença apelada, no sentido de que houve falha na prestação do serviço, decorrente da arbitrária desativação do perfil na plataforma. De rigor a preservação da determinação de reativação da conta.”

No mesmo sentido:

“Prestação de Serviços – Obrigação de Fazer cumulada com reparação de danos morais – Restabelecimento da conta mantida pela autora, usuária da rede social Instagram para fins pessoais e comerciais – Conta desativada por suposta violação dos Termos e Condições de Uso do aplicativo – Alegação de regular exercício do direito – Não demonstrada a violação praticada pela autora – Ônus da requerida – Página indisponível – Remoção injustificada – Não

concessão de oportunidade para prévia manifestação e defesa – Afronta aos princípios, garantias, direitos e deveres estabelecidos pela Lei 12.965/2014 – Pedido prejudicado pelo restabelecimento noticiado nos autos durante o trâmite da ação – Perda superveniente do objeto nesse ponto – Dano moral caracterizado – Valor mantido – Sentença mantida. Honorários advocatícios de sucumbência mantidos, já fixados no teto de 20% sobre o valor da causa, em aplicação ao disposto no artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido” (Apelação Cível nº 1007368-64.2022.8.26.0554; Relator: Des. Sá Moreira de Oliveira; 33ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; j.: 17/01/2023; registro: 17/01/2023)

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Sentença de parcial procedência. Conta do autor na plataforma Facebook bloqueada pela ré sem qualquer motivo aparente. Singela alegação de que a medida estava amparada pelos termos e condições que não tem o condão de tornar o ato regular. Argumentação absolutamente desprovida de substrato probatório que lhe confira suporte. Abusividade e arbitrariedade bem reconhecidas. Astreintes que não comportam alteração. Sucumbência adequadamente estipulada na origem. Sentença mantida. Recurso desprovido” (Apelação Cível nº 1037830-08.2022.8.26.0100; Relator: Des. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; j.: 14/10/2022; registro: 14/10/2022)

Correto, portanto, o decreto de procedência, com consequente imposição, à ré-apelante, da obrigação de fazer consistente em

remover as penalidades aplicadas à conta da autora-apelada na plataforma *Instagram*, reestabelecendo a publicidade das postagens restringidas.

Discussões sobre a exequibilidade ou inexecuibilidade da obrigação de fazer imposta, e da eventual necessidade de conversão da obrigação em perdas e danos, deverão ser enfrentadas em sede de cumprimento de sentença.

Entrementes, enquanto não cabalmente demonstrada a impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer estabelecida, revela-se perfeitamente viável a fixação de *astreintes* como forma de compelir a ré-apelante ao fiel adimplemento da obrigação a si imposta.

Afinal, como ensina Rafael Caselli Pereira, a multa cominatória é “*a medida protagonista do CPC/2015, de caráter acessório e com a finalidade de assegurar a efetividade da tutela específica, na medida em que municia o magistrado, com um meio executivo idôneo a atuar sobre a vontade psicológica do devedor, em detrimento do direito do credor e da autoridade do próprio Poder Judiciário*”².

E continua o aludido doutrinador, agora discorrendo sobre a natureza jurídica do instituto:

“(...) Portanto, a natureza jurídica da astreinte consiste em seu caráter coercitivo, intimidatório, acessório e patrimonial. Sobre o tema, o professor Cássio Scarpinella Bueno distingue, com clareza, a natureza jurídica, a finalidade e a independência dos institutos das astreintes, e das perdas e danos, ao lecionar que ‘a multa não tem caráter compensatório, indenizatório ou sancionatório. Muito diferentemente, sua natureza jurídica repousa no caráter

² In “A multa judicial (astreinte) no CPC-2015: visão teórica, prática e jurisprudencial”, 1ª ed., Salvador, Editora Juspodivm, 2016, p. 36.

intimidatório, para conseguir do próprio réu (executado) o específico comportamento (ou abstenção) pretendido pelo autor (exequente) e determinado pelo magistrado. É, pois, medida coercitiva (cominatória). A multa deve agir no ânimo do obrigado e influenciá-lo a fazer ou não a obrigação que assumiu”³.

Vale memorar que, como já é assente na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, o valor estipulado a título de multa cominatória não faz coisa julgada material, e poderá ser revisto, mesmo após o trânsito em julgado da decisão em que fixado, acaso se revele desproporcional ou desarrazoado. Por todos, confira-se: *AgRg no AREsp 322.829/PE, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, 4ª turma, STJ, julgado em 10/03/2016, DJe 16/03/2016.*

No mais, patente a ocorrência de lesão moral à apelada, decorrente da indevida imposição unilateral, pela apelante, de restrições à conta da autora, sem concreta demonstração de quais termos e condições de uso da plataforma Instagram teriam sido violados, e sem mínima possibilidade de defesa.

Como alerta Carlos Roberto Gonçalves, “*O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de **presunção absoluta**. Desse modo, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravado em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vezado*

³ *Op. cit.*, p. 37.

com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante.”⁴

Na forma do verbete nº 227 da Súmula de Jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, “*A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.*”

Como explanado em julgado do próprio STJ,

*“(...) Embora a Súm. n. 227/STJ preceitue que 'a pessoa jurídica pode sofrer dano moral', a aplicação desse enunciado é restrita às hipóteses em que há ferimento à honra objetiva da entidade, ou seja, às situações nas quais a pessoa jurídica tenha o seu conceito social abalado pelo ato ilícito, entendendo-se como honra também os valores morais, concernentes à reputação, ao crédito que lhe é atribuído, qualidades essas inteiramente aplicáveis às pessoas jurídicas, além de se tratar de bens que integram o seu patrimônio. Talvez por isso, o art. 52 do CC, segundo o qual se aplica 'às pessoas jurídicas, no que couber, a proteção aos direitos da personalidade', tenha-se valido da expressão 'no que couber', para deixar claro que somente se protege a honra objetiva da pessoa jurídica, destituída que é de honra subjetiva. **O dano moral para a pessoa jurídica não é, portanto, o mesmo que se pode imputar à pessoa natural, tendo em vista que somente a pessoa natural, obviamente, tem atributos biopsíquicos. O dano moral da pessoa jurídica, assim sendo, está associado a um 'desconforto extraordinário' que afeta o nome e a tradição de mercado, com repercussão econômica, à honra objetiva da pessoa jurídica, vale dizer, à sua imagem, conceito e boa fama, não***

⁴ In “Direito civil, 3: esquematizado : responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões”. 4ª ed., São Paulo, Saraiva, 2017, p. 238.

se referindo aos mesmos atributos das pessoas naturais.

Precedente citado: REsp 45.889-SP, DJ 15/8/1994.” (REsp 1.298.689-RS, Rel. Min. Castro Meira, Segunda Turma, julgado em 23/10/2012 – julgado citado no Informativo de Jurisprudência STJ nº 508/2012) (grifos nossos).

No caso dos autos, à luz do alhures narrado, está evidenciado justamente esse “*'desconforto extraordinário' que afeta o nome e a tradição de mercado, com repercussão econômica, à honra objetiva da pessoa jurídica, vale dizer, à sua imagem, conceito e boa fama*”.

Afinal, a imposição de restrições à conta da pessoa jurídica na plataforma Instagram causa impacto negativo à imagem da empresa perante a comunidade de usuários.

O valor de R\$10.000,00 estabelecido para a reparação dos danos morais, todavia, não se coaduna com as quantias praticadas pela jurisprudência desta E. Corte Estadual para casos de semelhante natureza, comportando redução pela metade. Nesse sentido:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Suspensão da conta do autor no Instagram. Alegação de infração aos termos de uso. Ausência de provas de que o autor efetivamente descumpriu políticas internas da plataforma. Restabelecimento da conta de rigor. Danos morais caracterizados. Perfil utilizado para fins profissionais, com significativo número de seguidores. Indenização, todavia, que comporta redução. "Quantum" ora fixado em R\$ 5.000,00 que melhor atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedentes. Condenação por danos materiais. Inovação recursal nesse ponto que se revela inadmissível. Sucumbência integral da

ré, que deu causa à lide. Recurso parcialmente provido, na parte conhecida.” (Apelação Cível nº 1133670-74.2024.8.26.0100; Relator: Des. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; j.: 16/04/2025; registro: 16/04/2025)

“OBRIGAÇÃO DE FAZER E DANOS MORAIS – Autora que teve sua conta em rede social (Instagram) excluída pelo provedor de aplicação e requer a reativação e indenização por danos morais – Sentença de procedência para determinar a reativação da conta bem como condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00 – Insurgência do réu – Bloqueio da conta sem comprovação da violação dos termos e política de usos do reu – Argumentação genérica que não possui o condão de provar conduta transgressora da autora – Dano moral configurado – Quantum indenizatório, todavia, reduzido para R\$ 5.000,00 – Recurso provido em parte.” (Apelação Cível nº 1135452-19.2024.8.26.0100; Relator: Des. Marcus Vinicius Rios Gonçalves; 32ª Câmara de Direito Privado; TJSP; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; j.: 31/03/2025; registro: 31/03/2025)

Por fim, não há que se falar em isenção da ré-apelante quanto à condenação nos ônus da sucumbência. Fora sua conduta unilateral em penalizar o perfil de usuário da autora, impondo restrições a postagens por ela realizadas sem prévia oportunidade para defesa e contraditório, que dera ensejo à propositura da ação, de modo que sua condenação ao reembolso de custas e despesas processuais e ao pagamento de honorários advocatícios é imperativa à luz do princípio da causalidade.

Parcialmente provido o apelo, descabe a majoração da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verba honorária de sucumbência, consoante tese vinculante firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema de Recursos Repetitivos nº 1.059.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, unicamente para, nos termos da fundamentação, reduzir para R\$5.000,00 a quantia fixada a título de indenização por danos morais, mantida, quanto ao mais, a r. sentença de primeiro grau.

ISSA AHMED
RELATOR