



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421239

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004015-68.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado THIAGO DE CARVALHO ROCHA.

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), SILVIA ROCHA E FABIO TABOSA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

NETO BARBOSA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: São Paulo – 5ª. Vara Cível
APTE.: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
APDO.: Thiago de Carvalho Rocha
JUIZ: Carolina Pereira de Castro
29ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 18.182

Ementa: Prestação de serviços – Plataforma/Rede social – Desativação unilateral de conta/perfil em rede social – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Sentença de procedência – Apelo da ré – CDC – Inaplicabilidade ao caso concreto – Com efeito, ao que se tem nos autos, o autor, ora apelado, ex vi do que dispõe o art. 2º. do CDC, não se enquadra no conceito de destinatário final dos serviços prestados pela ré. De fato, na medida em que o suplicante é jornalista e se utiliza da plataforma da ré na internet (Facebook) como ferramenta de trabalho, já que através dela divulga notícias, com o objetivo, notadamente, de auferir lucro. Destarte, tem-se que a relação jurídica travada entre as partes deve ser examinada sob a ótica do Código Civil e, derradeiramente, pela Lei Federal nº. 12.965/2014 - “Marco Civil da Internet”, que estabelece os princípios, garantias, direitos e deveres aos usuários da internet no País. – Mérito – Obrigação de fazer (reativação do perfil) – Dados coligidos aos autos apontam que o autor era usuário da rede social da ré e, na qualidade de jornalista, possuía mais de um milhão de seguidores. Conta desativada de inopino e sem justificativa. Ônus da prova da regularidade da desativação que recai sobre o provedor. Inteligência do art. 373, II, do CPC. Ré não demonstrou concretamente a infração que justificaria a remoção da conta, tornando a conduta abusiva e ilícita. Desativação arbitrária da conta do usuário – Provedor de aplicação de internet deve assegurar a publicidade e clareza de suas políticas de uso (art. 7º, XI, do Marco Civil da Internet). Ausência de justificativa detalhada ou prova da alegada violação dos Termos de Serviço. Obrigação de fazer, relativamente à reativação da conta que deve ser confirmada. – Aplicação de multa diária (astreintes). Manutenção da obrigação de reativação da conta, com multa de R\$ 1.000,00 por dia de descumprimento, limitada a 10 dias – Redução –

Impossibilidade. Multa fixada dentro de parâmetros razoáveis e compatível com a capacidade econômica da ré. – Danos morais – Configurados – Bloqueio indevido da conta, por período considerável, prejudicou a atividade profissional do autor, jornalista, causando repercussão negativa perante terceiros. – Indenização – Redução – Impossibilidade. Arbitramento do valor indenizatório em R\$ 5.000,00, que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. – Recurso improvido.

Vistos.

O Juízo *a quo*, pela r. sentença de fls. 200/206, cujo relatório se adota, julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, fundada em contrato de redes sociais/provedor/plataforma de aplicações e conteúdo na internet, ajuizada por **THIAGO DE CARVALHO ROCHA** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Em consequência, concedeu “a tutela de urgência, condenando o réu à obrigação de fazer consistente na recuperação do perfil da parte autora junto à rede social Facebook, no prazo de 10 dias, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por dia de atraso, definido limite máximo de sua incidência por 10 dias, oportunidade em que será reexaminada; bem como à indenização por danos morais na importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) corrigida monetariamente desde o arbitramento acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (art. 405, CC).” (sic).

Sucumbente, a ré foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários, em favor da parte autora, estes arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Com efeito, considerou o MM. Juízo *a quo* que: “Não havendo necessidade de produção de outras provas, com fundamento no art. 355, I, do Código de Processo Civil, passo a julgar antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito. A parte autora almeja recuperar o acesso ao seu perfil no Facebook, suspenso pela parte ré, além de indenização por danos morais. Parte-se da premissa de que, excepcionalmente, pode a ré efetuar controle dos conteúdos de informações disponibilizados pelos usuários em sua plataforma eletrônica, no caso Facebook. Inclusive há previsão nesse sentido nos termos de adesão ao uso do aplicativo informados, cuja aceitação condiciona ao desfrute de tais serviços pelos usuários. Como dito, todavia, tal medida é excepcional e tem lugar quando a utilização da plataforma pelo usuário se dá de forma flagrantemente distorcida. Isso tudo legitima a possibilidade da parte ré de desativar ou cancelar a conta dos usuários quando verificado tal uso desvirtuado dos serviços. No entanto, a medida deve ser devidamente fundamentada, sob pena de se tornar abusiva, dando azo a vício na prestação dos serviços ao consumidor. No caso, ainda que a ré tenha apresentado justificativa para desativação da conta da parte autora, os argumentos

que a embasam mostram-se frágeis e genéricos. Não houve sequer discriminação dos itens violados pelo autor, além de inexistir qualquer prova nos autos nesse sentido. Em outras palavras, competia ao réu comprovar a licitude e a legitimidade de sua conduta ao desativar a conta utilizada pela parte autora. Logo, poderia ter juntado as publicações e conteúdos divulgados por ela, demonstrando a violação às ditas diretrizes da comunidade. Porém, assim não procedeu. Nem mesmo há indicativo de que a parte autora tenha sido advertida, de forma fundamentada, quanto à suposta violação perpetrada. A única conclusão possível, portanto, é de que não há nos autos prova mínima de que tenha sido a forma de utilização do aplicativo que motivou o banimento; nada indica que o bloqueio de uso tenha sido consequência da violação às regras insertas nos Termos de Uso ou nas Diretrizes da Comunidade do Instagram. Não se vê, portanto, exercício regular de direito (art. 188, I, CC). Daí a conclusão da abusividade da conduta da ré em simplesmente desativar a conta da parte autora. Como consequência, faz jus a autora ao restabelecimento dos serviços de que vinha se beneficiando. E, no que se refere à pretensão relativa à indenização por danos morais, assiste razão à parte autora. Com efeito, em que pese a extensa peça defensiva apresentada pela requerida, encartada às fls. 139/163, tem-se que os elementos colacionados aos autos não revelaram a existência de causa legítima que, por seu turno, tenha justificado o bloqueio dos perfis da parte autora junto às redes sociais Facebook e Instagram. Não houve a juntada de nenhum documento. A alegação da parte requerida no sentido de que a conta da parte autora teria sido indisponibilizada “temporária ou totalmente contas em decorrência de violação aos ‘Termos de Serviço’ e ‘Padrões da Comunidade’ do Facebook” não se mostrou o bastante para afastar a ilicitude de sua conduta. Frise-se que, além de não ter sido demonstrado que referido bloqueio tenha sido precedido de notificação e/ou possibilidade de a parte autora apresentar eventuais esclarecimentos, cumpre consignar que sequer restou evidenciado nos autos qual teria sido a suposta conduta adotada pela parte autora, que, por sua vez, seria incompatível com os “Termos de Serviço” e “Padrões da Comunidade” do Facebook ou mesmo com os “Termos de uso e/ou diretrizes da comunidade” do serviço Instagram. Pode-se, pois, afirmar que não houve a demonstração, de maneira objetiva, de eventual conteúdo publicado pela parte autora que, em tese, teria violado os termos de uso da plataforma, ou então, direito de terceiros. Aliás, embora a parte requerida não esteja obrigada a manter o perfil de usuário em caso de violação aos termos de uso, o fato é que a empresa ré não pode se abster de apresentar justificativa válida para a suspensão das páginas do autor, sob pena de se reconhecer tal conduta como arbitrária e abusiva. Portanto, diante de tais circunstâncias, exsurge como segura a conclusão de que a desativação dos perfis da parte autora de aludidos aplicativos não se constituiu em exercício regular do direito da parte requerida, mas sim em ato ilícito, com nítida violação ao princípio da boa-fé objetiva. A propósito, a parte requerida “ao bloquear o perfil de inopino, fez tabula rasa dos princípios do contraditório, da razoabilidade e da boa-fé objetiva, que deveriam balizar a relação contratual existente” (TJRJ - Apelação nº 00370352920188190205, Relator o Desembargador RICARDO RODRIGUES CARDOZO, Décima Câmara Cível, julgamento em 05/11/2019) Frise-se, nesse contexto, que, em virtude da desativação indevida da conta da parte autora, por período superior há 6 meses, data da distribuição da ação, têm-se por inequívocos os danos morais por ela suportados. Aliás, vale ressaltar que, hodiernamente, os

aplicativos em questão são largamente utilizados para diversas finalidades, seja de cunho pessoal e/ou comercial/profissional. No caso dos autos, nota-se que a parte autora o utilizava como ferramenta para comunicação com a sua rede de contatos e realização de postagens de seu interesse. Desse modo, tem-se que a exclusão indevida da parte autora de sua rede social, por certo, acarretou-lhe repercussão negativa, inclusive perante terceiros, sendo, pois, patentes os transtornos e abalos psíquicos por ela sofridos. A respeito da matéria, já se decidiu: “PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS INDISPONIBILIDADE DA CONTA DO AUTOR NA PLATAFORMA INSTAGRAM SEM JUSTIFICATIVA Reconhecida a carência superveniente do interesse de agir, ante a reativação da conta após a citação da ré Ação julgada procedente quanto ao pedido de indenização por danos morais Recurso da ré buscando a reforma da sentença Desacolhimento Inexistência de comprovação dos fatos alegados pela ré Não demonstrada eventual violação aos termos de uso pelo autor Indisponibilidade da conta que acarreta prejuízo ao autor Repercussão negativa que o bloqueio gera perante terceiros Dano moral configurado Precedentes jurisprudenciais Indenização que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade Sentença mantida Majoração da verba honorária Art. 85, §1º, do CPC Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1031493-37.2021.8.26.0100; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2022; Data de Registro: 15/02/2022) “Recurso Inominado Ação de Obrigação de Fazer e Indenização por Danos Morais Consumidor Desativação de contas de uso pessoal e profissional na rede social Instagram - Conduta Ilícita da usuária não comprovada Reativação da conta Multa Cominatória Dano moral configurado- Observância dos critérios da proporcionalidade, razoabilidade e significância na fixação do quantum- Sentença mantida - Recurso Improvido” (TJSP; Recurso Inominado Cível 1039480-64.2020.8.26.0002; Relator (a): Ana Luísa Livorati Oliva De Biasi Pereira da Silva - Santo Amaro; Órgão Julgador: 4ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 17/09/2021; Data de Registro: 17/09/2021) “Perfil do Instagram desativado indevidamente. Facebook não demonstrou qual o comportamento do usuário que infringiu a política e termos de uso dos serviços e também não comprovou notificação prévia. Danos morais caracterizados no caso concreto. Valor de indenização por danos morais fixado razoavelmente. Nega-se provimento ao recurso. Condenação do recorrente ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 20% do valor da condenação.” (TJSP; Recurso Inominado Cível 1037700-44.2020.8.26.0114; Relator (a): Roberta Cristina Morão; Órgão Julgador: 3ª Turma Cível; Foro de Campinas - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 11/05/2021; Data de Registro: 11/05/2021) “Recurso Inominado. Desativação indevida de perfil em rede social. Indenização por danos morais bem arbitrada. Sentença confirmada pelos próprios fundamentos (art. 46 da Lei nº 9.099/95). Negado provimento.” (TJSP; Recurso Inominado Cível 1007429-21.2020.8.26.0189; Relator (a): Renato Soares de Melo Filho; Órgão Julgador: 1ª Turma Cível e Criminal; Foro de Fernandópolis - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 26/03/2021; Data de Registro: 26/03/2021) Pois bem. Embora a lei não estabeleça os parâmetros para fixação dos

danos morais, impõe-se ao Magistrado observar os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrar os danos morais de forma moderada, que não seja irrisório a ponto de não desestimular o ofensor, e que não seja excessivo a ponto de configurar instrumento de enriquecimento sem causa. Dessa forma, levando-se em consideração as peculiaridades do caso concreto, atento ao grau de culpa do ofensor, à gravidade do dano, à capacidade econômica das partes e a reprovabilidade da conduta ilícita, considero o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) suficiente a compensar a parte autora e apto a desestimular novas condutas ilícitas por parte da requerida. Nesse ponto, impende registrar que a condenação ao dano moral em montante inferior ao pleiteado não implica em sucumbência recíproca, conforme Súmula 326, STJ, válida inclusive sob a égide do CPC/2015.”

Os embargos declaratórios opostos pela requerida (fls. 209/213), foram rejeitados pela decisão de fls. 221.

Inconformada, apelou a ré (fls. 224/242), efetuando, inicialmente, breves apontamentos acerca do processado (fls. 225/227).

No mérito, sustenta que a sentença recorrida lhe impôs obrigação inexecutável ao determinar a reativação do perfil do apelado na rede social Facebook, uma vez que a URL indicada por ele (<https://www.facebook.com/thiagorochabr>) não remete a qualquer conteúdo, material ou perfil existente na plataforma. Argumenta que ao ser citado, não pôde verificar a alegação autoral nem adotar qualquer providência, pois o referido perfil não foi localizado nos sistemas do provedor.

Ressalta que a ação foi ajuizada dois anos após a suposta desativação da conta, o que reforça a incerteza quanto à sua existência e possibilidade de recuperação. Destaca que conforme os Termos de Serviço e Padrões da Comunidade do Facebook, perfis podem ser removidos em razão de violações contratuais, sendo possível que a conta tenha sido permanentemente deletada, tornando a obrigação de reativação impossível. Nesse sentido, fundamenta-se no artigo 497 do Código de Processo Civil e no artigo 248 do Código Civil, que preveem a resolução da obrigação caso a prestação se torne inviável, sem culpa do devedor.

Alega que mesmo que houvesse culpa pelo não cumprimento da obrigação, seria necessária a conversão da obrigação em perdas e danos, o que exige a comprovação efetiva de prejuízo pelo apelado.

Argumenta que o artigo 402 do Código Civil determina que perdas e danos abrangem o que a parte efetivamente perdeu e deixou de lucrar, sendo imprescindível a demonstração concreta de tais prejuízos.

Além disso, invoca o artigo 403 do mesmo diploma legal, segundo o qual, ainda que a inexecução decorra de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem prejuízos efetivos e lucros cessantes diretos e imediatos. Dessa forma, sustenta que não se pode presumir danos sem prova cabal de sua ocorrência.

No que tange à condenação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00,

argumenta que a conduta do Facebook Brasil, ora apelante, se deu dentro dos limites do exercício regular do direito, conforme dispõe o artigo 188, I, do Código Civil. Sustenta que não houve ato ilícito, tampouco a comprovação de dano ou nexo de causalidade entre eventual prejuízo do apelado e a conduta do provedor, o que afasta a caracterização da responsabilidade civil. Destaca que a mera insatisfação do apelado com a suposta desativação do perfil não configura, por si só, dano moral indenizável, sendo incabível a condenação com base em presunções ou alegações genéricas. Argumenta que a jurisprudência pátria exige que o dano moral seja efetivamente comprovado, sob pena de se configurar enriquecimento sem causa.

Além disso, questiona a fixação de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (limitada a 10 dias) pelo não cumprimento da obrigação de reativação do perfil.

Pondera que a imposição de *astreintes* é incompatível com a inexecutabilidade da obrigação, nos termos do artigo 537, §1º, II, do Código de Processo Civil, que permite a exclusão da multa quando demonstrada justa causa para o descumprimento. Afirma que, no caso concreto, o perfil objeto da lide sequer foi localizado, tornando inviável qualquer medida para sua recuperação. Assim, a aplicação da multa, além de desproporcional, serve apenas para gerar enriquecimento indevido do apelado, sem que haja qualquer resultado prático.

Destaca, ainda, que a multa cominatória não possui natureza punitiva, mas sim coercitiva, sendo um meio processual destinado a compelir o devedor ao cumprimento de sua obrigação. Contudo, quando a obrigação se torna inexecutável, como no presente caso, não há justificativa para a imposição da penalidade. Alega que a insistência na aplicação da multa geraria uma obrigação impossível de ser cumprida, além de onerar indevidamente o apelante e comprometer a razoabilidade da medida. Invoca o artigo 884 do Código Civil, que veda o enriquecimento sem causa, para reforçar que a manutenção da multa resultaria em benefício indevido ao apelado.

Por fim, requer o provimento do recurso para que seja reconhecida a impossibilidade de reativação da conta e, consequentemente, a extinção da obrigação. Subsidiariamente, na remota hipótese de conversão da obrigação em perdas e danos, pleiteia que o valor seja fixado de forma módica e proporcional, evitando-se desequilíbrios na relação jurídica. Também requer a exclusão da condenação por danos morais, uma vez que não houve ato ilícito por parte do Facebook Brasil e que não se comprovou qualquer abalo indenizável sofrido pelo apelado.

Adicionalmente, pleiteia o afastamento da multa diária imposta, pois a obrigação é inexecutável, sendo desnecessária e desproporcional a incidência da penalidade. Caso não seja afastada integralmente, requer ao menos a redução da multa para patamares razoáveis. Por fim, requer a concessão de efeito suspensivo ao recurso, nos termos do artigo 1.012 do Código de Processo Civil, para evitar a execução provisória da decisão e o consequente pagamento de valores indevidos até a solução final do litígio.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 243/244).

Contrarrazões a fls. 248/256.

O recurso foi inicialmente distribuído a C. 7ª. Câmara de Direito Privado, à relatoria da E. Des. Lia Porto, que dele não conheceu do recurso, determinando sua redistribuição (fls. 259/264).

Após o feito foi redistribuído a esta C. 29ª. Câmara, à relatoria desde julgador (fls. 266).

É o relatório.

Presentes os requisitos de admissibilidade, de rigor o conhecimento do recurso.

Isso assentado e para que seja mantida linha coerente de raciocínio, observo que a relação jurídica travada entre as partes **não** se submete às regras do Código de Defesa do Consumidor.

De fato, ao que se tem nos autos e *ex vi* do que dispõe o art. 2º. do CDC, o autor, ora apelado, não se enquadra no conceito de destinatário final dos serviços prestados pela ré.

Com efeito, o próprio suplicante admite que é jornalista e se utilizava da rede social mantida pela empresa ré, ora apelante, como ferramenta de trabalho (fls. 4), ou seja, a plataforma digital era utilizada com finalidade de obtenção de lucro.

Destarte, tem-se que a relação jurídica travada entre as partes deve ser examinada sob a ótica do Código Civil e, derradeiramente, pela Lei Federal nº. 12.965/2014 - “Marco Civil da Internet”, que estabelece os princípios, garantias, direitos e deveres aos usuários da internet no País.

Feitas essas observações preliminares, que nortearão o exame da controvérsia, verifico que, no mérito, a irresignação não comporta provimento, senão vejamos.

Inicialmente, verifico que, contrariamente à tese defendida pelo apelante em contestação e reiterada em sede recursal, restou demonstrado nos autos não só que o autor, ora apelado, possuía uma conta mantida junto à plataforma da ré/apelante, qual seja, “*thiagorochabr*”, com mais de um milhão seguidores (fls. 23; 133), como também que referida conta foi desativada pelo réu/apelante em 09/03/2021, sem motivo especificado da suposta conduta violadora (fls. 25).

O autor, por seu turno, afirmou que realizou todos os procedimentos para reativação da conta. Todavia, não obteve resposta, de tal sorte, que até o ajuizamento da demanda, a conta permanecia desativada.

Com efeito, aduziu o autor que sempre respeitou a política de uso do aplicativo e que a desativação da conta gerou grande prejuízo, pois *“ao ver sua renda comprometida e uma queda brusca em seu nível de influência no meio digital, viu-se obrigado a criar uma página com o novo nome no Instagram, engajando novos seguidores.”*.

Relativamente à desativação da conta, em contestação (fls. 139/163), a ré/apelante sustentou, em síntese, que *“a URL indicada pelo Autor, qual seja <https://www.facebook.com/thiagorochabr> não levou a nenhum conteúdo/material/perfil no Facebook.”* (sic – fls. 141), inviabilizando a investigação do ocorrido e a retomada do aludido perfil pelo autor.

Pois bem.

Não se ignora que relativamente ao uso das redes sociais, deve prevalecer a liberdade de contratação, bem como a possibilidade do prestador do serviço, verificada a infração de suas diretrizes ou termos de uso, proceder a remoção de usuário por uso indevido da plataforma.

Tampouco se olvida que nos termos do art. 19 da Lei Federal nº. 12.965/2014, é dever do provedor de conteúdos na internet proceder, mediante ordem judicial, com as cautelas de estilo para, no âmbito e nos limites técnicos de seus serviços, tornar indisponível conteúdo apontado como infringente.

Contudo, *in casu*, ao que se tem nos autos, a conta do autor restou indisponível de forma arbitrária, imotivada e sem que houvesse ordem judicial nesse sentido.

Dispõe o art. 20 da Lei Federal nº. 12.965/2014, 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 comunicar-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.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.” (sic).

E de proêmio, não colhe êxito a discussão armada pela ré, ora apelante, acerca da falta de identificação da URL do perfil do autor/apelado, na medida em que essa identificação não só foi apontada pelo interessado, como também comprovada a existência da conta a ela atrelada (fls. 23; 133).

Lado outro, verifico que a ré, embora tenha feito referência às suas diretrizes ou “*Termos, Política de Dados e Política de Cookies*” (*sic* – fls. 149), não esclareceu minudentemente, como lhe incumbia, o motivo pelo qual a página do autor foi desativada, fazendo menção, de forma genérica, à prática de suposta transgressão às boas práticas de uso das redes sociais.

Tampouco apresentou nos autos registros que permitissem a identificação de conduta específica do autor relacionada à suposta infração junto às redes sociais ou políticas de uso.

Como cediço, as empresas que operam plataformas digitais de redes sociais possuem grande aparato tecnológico de armazenamento e processamento de dados, não só para metrificar como também para, por meio de algoritmos e inteligência artificial, influenciar os comportamentos de seus colaboradores.

Portanto, dada a expertise e a excelência dos serviços que apregoa no mercado, competia ao réu/apelante, minimamente, manter catalogadas não só as contas ativas, como também as desativadas, bem assim as justificativas dos bloqueios havidos em relação aos seus usuários, independentemente do tempo decorrido.

Destarte, restando demonstrada a existência de perfil/conta do autor e tendo em vista que a ré não logrou demonstrar a regularidade de sua desativação ou os motivos que ensejaram tal postura, de rigor concluir que a desativação da conta do autor/apelado se deu indevidamente e, por isso, a ré/apelante deve ser responsabilizada.

Realmente, independentemente do prazo de 30 dias concedido ao usuário para intervir administrativamente junto à rede social no sentido de reaver ou regularizar seu perfil de usuário (fls. 25), competia ao provedor minimamente manter arquivados os dados do usuário e de sua conta, como observado alhures, máxime em se tratando de desativação, sequer justificada, frise-se.

Nesse contexto, de rigor reconhecer que a requerida dispunha, sim, de meios para indicar de forma precisa e detalhada informações a respeito das supostas condutas do autor que culminaram na aplicação da penalidade imposta.

De fato, tal ônus lhe incumbia, *ex vi* do que dispõe o art. 373, inc. II, do CPC, máxime tendo em conta que admitiu que o *status* ou conta do usuário pode ser restringido ou revogado a qualquer momento, caso verificada infração às regras previstas para sua utilização (fls. 149/155).

Como se não bastasse, tendo em conta o princípio da boa-fé objetiva que norteia as relações contratuais, cumpria à ré, minimamente, expor ao usuário, no caso, ao autor, os motivos que ensejaram a aludida desativação.

Realmente, visto que nos termos da Lei Federal nº. 12.965/2014, é assegurado a todos os usuários, dentre outros direitos:

“XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet;” (sic – art. 7º.);

“IV - oferecer serviços em condições comerciais não discriminatórias e abster-se de praticar condutas anticoncorrenciais.” (sic – art. 9º.).

Como tal não aconteceu, sequer em sede judicial, era mesmo de rigor a procedência do pedido de obrigação de fazer consistente na reativação da conta da autora.

Nesse sentido, aliás, é o entendimento desta C. Câmara.

Veja-se:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Suspensão unilateral de conta em rede social - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Sentença de procedência parcial - Acolhimento do pedido de restabelecimento da conta - Rejeição do pedido de indenização por danos morais - Apelos de ambas as partes - Aborrecimento que não caracteriza dano moral indenizável - Dissabor inerente ao descumprimento contratual - Indenização inexigível - Multa diária harmonizada com a capacidade econômica do réu - Sentença mantida - Apelações desprovidas” (TJSP; Apelação Cível 1027088-21.2022.8.26.0100; Relator (a): Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2023; Data de Registro: 29/06/2023)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INDISPONIBILIDADE DA CONTA DO AUTOR NA PLATAFORMA INSTAGRAM SEM JUSTIFICATIVA – Reconhecida a carência superveniente do interesse de agir, ante a reativação da conta após a citação da ré – Ação julgada procedente quanto ao pedido de indenização por danos morais – Recurso da ré buscando a reforma da sentença – Desacolhimento – Inexistência de comprovação dos fatos alegados pela ré – Não demonstrada eventual violação aos termos de uso pelo autor – Indisponibilidade da conta que acarreta prejuízo ao autor – Repercussão negativa que o bloqueio gera perante terceiros – Dano moral configurado – Precedentes jurisprudenciais – Indenização que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Sentença mantida – Majoração da verba honorária – Art. 85, §11º, do CPC – Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1031493-37.2021.8.26.0100; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2022; Data de Registro: 15/02/2022)

“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)

Dessarte, não merece prosperar o recurso da ré quanto ao capítulo da sentença que determinou a reativação da conta do autor na plataforma Facebook.

No mais, não há que se falar em revogação da tutela de concedida em sentença, tendo em vista que a probabilidade do direito do autor está evidenciada não só pela conclusão a que chegou o Juízo de origem, mas também após a análise dos autos, em sede recursal.

Por sua vez, o perigo da demora na concessão do provimento jurisdicional está relacionado com a atividade profissional exercida pelo autor (jornalista).

De fato, atualmente, afigura-se inegável a importância das redes sociais na divulgação do trabalho jornalístico.

Portanto, com razão do Juízo de origem ao conceder a tutela pleiteada, cabendo anotar que a reversibilidade da medida é plenamente possível, caso o entendimento ora confirmado venha a ser alterada nas Instâncias Superiores.

Por fim, não há que se cogitar de redução da multa diária fixada na sentença, a qual determinou a *“obrigação de fazer consistente na recuperação do perfil da parte autora junto à rede social Facebook, no prazo de 10 dias, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por dia de atraso, definido limite máximo de sua incidência por 10 dias” (sic - fls. 206).*

Com efeito, convém observar que a multa tem por escopo compelir a ré ao cumprimento do quanto determinado na r. decisão, evitando-se, assim, a ineficácia da ordem judicial.

Nesse sentido, iterativa jurisprudência.

Veja-se:

“O escopo da multa do art.461, § 4º, do CPC é compelir a parte ao cumprimento da ordem judicial, emprestando, assim, efetividade ao processo e à vontade do Estado. Constituindo meio coativo imposto ao devedor, deve ser estipulada em valor que o “estimule” psicologicamente, a evitar o prejuízo advindo da desobediência ao comando judicial. A coação tem que ser efetiva. No caso particular dos autos, verifica-se que a multa não foi fixada em valor superior ao atribuído à causa. Sendo esse o contexto, é de se concluir que foram observados o princípio da proporcionalidade (cuida-se de uma instituição bancária de grande

porte) e o da razoabilidade, pois o valor de R\$ 1.000,00 com certeza não ultrapassa a capacidade de solvência do banco agravante, sendo, ao mesmo tempo, elevado o suficiente a compeli-lo a obedecer à ordem judicial" (STJ-4ª T., AI 713.962-AgRg, Min. Luis Felipe, j. 27.10.09, DJ 16.11109).

"(...) a função das 'astreintes' é vencer a obstinação do devedor ao cumprimento da obrigação, e incide a partir da ciência do obrigado e da sua recalcitrância" (STJ-1ª T., REsp 638.806-RS, rel. Min. Luiz Fux. J. 24.1.04).

Logo, de rigor a imposição de multa para a hipótese de não cumprimento da obrigação estabelecida pelo Juízo *a quo*, por ato de violação.

No que tange ao valor da multa diária propriamente dito, contrariamente ao alegado, o montante fixado (R\$1.000,00 por dia, limitado ao patamar de 10 dias/multa) não se afigura exagerado.

Realmente, não se verifica qualquer abusividade na sua fixação, uma vez que o valor diário da multa é suficiente para compelir pessoa jurídica do porte econômico da ré, ao cumprimento da obrigação que lhe foi imposta.

Como bem observam Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery, fazendo menção a julgado proferido por este Eg. Tribunal [*"A multa por descumprimento de obrigação de fazer ou de não fazer deve ser fixada pelo juiz em valor significativamente alto, justamente porque tem caráter inibitório, tendo como objetivo fazer com que o devedor cumpra a obrigação na forma específica. O valor alto deve ter potencialidade para inibir o devedor, fazendo com que prefira cumprir a obrigação na forma específica a pagar a multa"* (TJSP, 4.a Câ. Ap. 12824-4/1-0, Rel. Des. Armino Freire, j. 2.8.202, v.u.)].

Todavia, na fixação, não pode ser desconsiderado o princípio da razoabilidade.

In casu, o Juízo *a quo* se preocupou em estabelecer um limite à escalada da multa cominatória, qual seja a perpetração de ato de violação ou descumprimento judicial, observando, por conseguinte, critérios de ponderação e razoabilidade.

Destarte, não há que se cogitar de redução na espécie.

Outrossim, inegáveis os danos morais experimentados pelo autor, ora apelado.

Como ensina o I. jurista luso Inocêncio Galvão Telles que o "*dano moral se trata de prejuízos que não atingem em si o patrimônio, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. O patrimônio não é afectado: nem passa a valer menos nem deixa de valer mais. Há a ofensa de bens de caráter imaterial - desprovidos de conteúdo econômico, insusceptíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro. São bens como a integridade física, a saúde, a correção estética, a liberdade, a reputação. A ofensa objectiva desses bens tem, em regra, um reflexo*

subjectivo na vítima, traduzido na dor ou sofrimento, de natureza física ou de natureza moral (...)". (Direito das Obrigações, Coimbra Editora, 6ª edição, p. 375).

No arcabouço doutrinário brasileiro, Arnaldo Wald esclarece que “*O dano moral é o causado a alguém num dos seus direitos de personalidade, sendo possível à cumulação da responsabilidade pelo dano material e pelo dano moral*” (Curso de Direito Civil Brasileiro, Editora Revista dos Tribunais, SP, 1989, p. 407).

Yussef Said Cahali (Dano Moral 2ª. ed. RT pgs. 20/21), assevera que “*na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se em linha de princípio, como dano moral: não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral*”. g.n.

Não pode passar sem observação outrossim, que ressalvadas situações específicas, como nos casos de negativação indevida, em que se trabalha a tese consolidada do dano moral *in re ipsa*, imputações nesse sentido devem vir acompanhadas de provas, posto que o dano moral, em regra, não é presumível.

Pois bem.

Analizada a situação vivenciada pelo autor, à luz das considerações doutrinárias acima efetuadas, dúvida não há, reitere-se, de que o requerente sofreu danos de ordem moral, por conta da conduta desidiosa da empresa ré, ora apelante.

Realmente, não há como negar a existência dos reflexos extrapatrimoniais experimentados pelo autor relacionados à falha de segurança da aplicação da rede social disponibilizada pela empresa apelante ao usuário, ora apelado, que permitiu o bloqueio de sua conta, sem qualquer justificativa plausível.

E, pelo que se tem nos autos, tal se deu há cerca de 04 anos atrás, sendo certo, por outro lado, que a conta do autor junto à empresa ré possuía, à época, mais de um milhão de seguidores, além de que era utilizada como ferramenta de trabalho e divulgação jornalística, não se tendo notícia, outrossim, que a conta tenha sido novamente ativada.

Não por outra razão, aliás, que foi ajuizada esta ação.

Fácil, portanto, entender as dificuldades e aborrecimento desmesurados, sofridos pelo requerente nesse interim, por fato que não deu causa.

Mais; tendo em conta o decurso de tempo considerável e a expressiva quantidade de seguidores, não se pode negar que o sumiço do perfil do apelante, de

inopino e sem justificativa, acabou por deflagrar reflexos negativos perante terceiros – seus seguidores.

Em outras palavras, dadas as especificidades do caso, a situação relatada nos autos não pode ser tida como de mero dissabor ou aborrecimento inerente ao cotidiano.

A bem da verdade, razoável admitir que a conduta da empresa ré/apelante, atingiu o autor/apelado em sua esfera moral, causando transtornos em sua vida e dinâmica pessoal.

Portanto, afigura-se de rigor a condenação da ré ao pagamento ao autor/apelado, de indenização por danos morais, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC.

No que tange ao valor da indenização, propriamente dito, observo que a indenização por dano moral tem natureza compensatória e visa proporcionar ao ofendido um bem-estar psíquico pela ofensa propriamente dita, mas, não enriquecê-lo.

Outrossim, o arbitramento da indenização deve levar em conta não só as consequências do fato para o autor, mas, também, a situação econômica do réu, além de sua culpabilidade.

Por fim, deve-se considerar o caráter pedagógico ou punitivo da indenização por dano moral, que deve ser suficiente para desencorajar futuras repetições da mesma conduta pelo apelante.

Como ensina Caio Mario da Silva Pereira, a indenização em questões da espécie, deve ser constituída de soma compensatória "*nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.*" (Responsabilidade Civil, 2a edição, Forense, 1990, pág. 67).

Nesse diapasão, tenho que a indenização por danos morais fixada pelo juízo a quo em R\$ 5.000,00, quantia correspondente a cerca de 4 salários-mínimos, considerada a unidade federal vigente em 2023, quando da prolação da sentença (fls. 206), atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Destarte, reputo adequada a indenização fixada na sentença recorrida, não havendo que se cogitar de redução na espécie.

Como cediço, na fixação dos ônus sucumbenciais, ao lado do princípio da sucumbência, deve-se atentar ao princípio da causalidade, que atrai a responsabilidade do pagamento das verbas de sucumbência àquele que deu causa à instauração do feito e à movimentação do aparato Judiciário, o que, *in casu*, foi a requerida.

Nesse sentido, é o magistério de Theotonio Negrão, José Roberto F.

Gouvêa, Luis Guilherme A. Bondioli e João Francisco N. da Fonseca (*in* Código Processo Civil e legislação processual em vigor. 46ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014. pág. 148 – g.n.), no comentário 2º do art. 20 do CPC, correspondente ao art. 85, do CPC em vigor:

“A regra da sucumbência, expressa no art. 20, não comporta aplicação indiscriminada na determinação da parte responsável pelo pagamento de honorários e de despesas processuais, fala mais alto o princípio da causalidade, ou seja, responde por elas a parte que deu causa à instauração do processo. É certo que, na maioria das vezes, causalidade e sucumbência levam a soluções coincidentes; esta é o mais eloquente sinal daquela. Todavia, quando as soluções forem destoantes, prevalece aquela atrelada ao princípio da causalidade”

Nessa esteira, confira-se o seguinte julgado registrado na obra mencionada:

“Sem embargo do princípio da sucumbência, adotado pelo Código de Processo Civil vigente, é de atentar-se para outro princípio, o da causalidade, segundo o qual aquele que deu causa à instauração do processo, ou ao incidente processual, deve arcar com os encargos daí decorrentes” (STJ-4ª T., REsp 264.930, Min. Sálvio de Figueiredo, j. 13.9.00, DJU 16.10.00).

In casu, pelo que foi alegado nos autos, a ré/apelante, a despeito de toda estrutura técnica e jurídica que dispõe, não logrou comprovar os motivos que levaram ao cancelamento da conta comercial da autora em sua plataforma digital de rede social.

Com efeito, forçoso concluir que a ré deu causa à instauração da demanda, restando, ao final, condenada na obrigação de fazer consistente em promover a reativação da conta da autora.

Portanto, é possível afirmar que a ré acabou atraindo para si o ônus do pagamento das verbas de sucumbência

Com efeito, sem razão a ré/apelante ao querer imputar à autora o ônus integral da sucumbência, não havendo que se falar, portanto, em aplicação do quanto disposto no art. 86, parágrafo único, do CPC/2015.

Ante todo o exposto, **o improvimento do recurso é medida que se impõe.**

Improvido o recurso, aplico o disposto no art. 85, §11, do CPC/2015 e majoro os honorários de sucumbência devidos pela ré aos patronos adversos para o patamar de 11% sobre o valor atualizado da condenação.

Com tais considerações, **pelo meu voto, nego provimento ao recurso.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

NETO BARBOSA FERREIRA
Relator