



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423522

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1143976-05.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados JOIAS NOVA LTDA e EDSON VICENTE DA COSTA, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1143976-05.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Aptes/ Apdos: Joias Nova Ltda e Edson Vicente da Costa

Apelado/ Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

MM. Juiz de 1º Grau: Dr. Valdir da Silva Queiroz Junior

VOTO Nº 11577/2025 (ESF)

APELAÇÕES – Consumidor – Prestação de serviço de acesso a rede social (Instagram) – Ação de obrigação de restabelecimento de acesso a conta desativada cumulada com indenização por danos morais – Sentença de procedência – Apelo da fornecedora – Alegação de respaldo contratual para a adoção da medida gravosa – Rejeição – Fornecedora que não alegou em contestação qual o ilícito praticado pela consumidora – Inexistência de motivo justo que torna ilícita a desativação da conta – Dano moral configurado – Perda injustificada de acesso à rede social que tem o condão de macular a imagem da consumidora no mercado de consumo – Apelo da consumidora – Elevação do valor da indenização por danos morais – Cabimento – Majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), cifra adotada por esta C. Câmara em casos análogos – Honorários advocatícios de sucumbência majorados – Sentença reformada – Recurso da fornecedora IMPROVIDO – Recurso da consumidora PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por "JOIAS NOVAS LTDA." (autora) e por "FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA." (ré), em face da r. sentença de fls. 162/163, que julgou procedente a pretensão inicial, para condenar a ré a restabelecer o acesso da autora à sua conta na plataforma "Instagram" e a pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 4.000,00, além de arcar com custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em dez por cento sobre o valor da causa.

A autora ofereceu razões de apelação (fls. 166/196). Sustentou que utiliza a rede social da ré para fins comerciais, inclusive com a contratação de impulsionamento, e que a desativação do perfil sem notificação nem

justificativa idônea causou danos morais em patamar elevado, sendo que, em casos análogos, este E. TJSP fixou indenização no valor aproximado de R\$ 10.000,00. Requereu a majoração do *quantum* indenizatório para o valor apontado no recurso.

Razões de apelação trazidas pela ré (fls. 213/233). Afirmou que a desativação da conta da autora não ocorreu de maneira arbitrária, mas sim em razão da usuária ter agido em desacordo com as diretrizes traçadas nos termos de uso, especificamente de modo a violar direitos de propriedade intelectual de terceiros. Aduziu que a autora foi notificada e não logrou êxito em comprovar a licitude dos produtos divulgados/comercializados, sem qualquer apresentação de documento que comprove a venda de produtos originais. Arguiu que a intervenção do Estado na economia deve ser limitada e não compreende obrigar a ré a permanecer em contrato, para o que é livre. Relatou que, por ter exercido regular direito, não deu causa a dano moral indenizável. Consignou que, como foi a autora quem deu causa à ação, esta deve arcar com a verba de sucumbência, em observância ao princípio da causalidade. Requereu a reforma da sentença para que a pretensão inicial seja julgada improcedente, com a cassação da tutela de urgência deferida na origem.

Contrarrazões a fls. 239/255 e 261/288. Requereram os apelados o improvimento dos recursos das respectivas partes contrárias.

Não houve oposição das partes ao julgamento virtual.

Recursos formalmente em ordem, tempestivos e preparados.

É o relatório.

Em função da prejudicialidade, inicio pelo apelo da ré, o qual **NÃO** comporta **PROVIMENTO**.

Cuida-se de responsabilidade civil do fornecedor por falha na prestação do serviço.

De acordo com a petição inicial, a conta da autora na rede social "Instagram" foi desativada sem aviso prévio nem justificativa, de modo que sequer pode se defender previamente.

Em contestação, a ré defendeu que sua conduta se deu no exercício regular de direito respaldado em contrato, mas não especificou no que consistiu o ilícito contratual imputado à autora penalizado com a desativação do perfil na plataforma.

O Juízo da origem reconheceu a ausência de ato ilícito imputável à autora que pudesse caracterizar a excludente de responsabilidade da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor) e, assim, julgou procedente a pretensão inicial da autora.

Razão assiste à instância originária.

Não se discute a previsão contratual de que, uma vez violada diretriz de uso da plataforma, é lícito à ré a exclusão do usuário.

O que a hipótese vertente trata é da ausência de justificativa.

A contestação é silente a respeito do que praticou a autora para atrair a penosa consequência de desativação de sua conta na plataforma.

Ao não se desincumbiu do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, a ré suporta a prevalência da tese apresentada na petição inicial, não havendo cabimento em atribuir à

autora o ônus de provar fato negativo, no caso a inexistência de infração contratual.

Percebo que, em sede de apelação, a ré arguiu que a autora violou direitos de propriedade intelectual de terceiros ao comercializar ou oferecer na plataforma produtos sem licença ou contrafeitos (fls. 221/225).

No entanto, além de se tratar de inovação de fato em sede de recurso, o que não se admite segundo o princípio da eventualidade, positivado no artigo 336 do Código de Processo Civil¹, há ainda a ausência de prova das alegações e, até mesmo, de maiores especificações imprescindíveis para a verificação da idoneidade da situação narrada para justificar a enérgica medida de inativação do perfil de usuário.

O dano moral está configurado.

São recorrentes os casos de injusta desativação de conta de usuário em plataformas de redes sociais, o que causa danos à imagem da sociedade empresária perante o mercado de consumo, pois há condão para que potenciais consumidores pensem que a exclusão da plataforma tenha sido justificada pela prática de ilícitos, o que, como já se demonstrou, não é o caso dos autos.

Logo, os requisitos da responsabilidade civil objetiva do fornecedor estão configurados: há dano, ato ilícito praticado pela ré e nexos causal entre os dois anteriores.

Nem se cogite de que a relação jurídica travada entre as partes não é de consumo. Conquanto a consumidora seja pessoa jurídica, apresenta-se hipossuficiente técnica, jurídica e econômica perante a fornecedora, gigante

¹ Art. 336. Incumbe ao réu alegar, na contestação, toda a matéria de defesa, expondo as razões de fato e de direito com que impugna o pedido do autor e especificando as provas que pretende produzir.

multinacional que domina a tecnologia empregada no serviço, o que não se pode afirmar da autora consumidora.

Por seu turno, o apelo da autora demanda **PROVIMENTO**.

Em casos análogos, esta C. Câmara fixou ou manteve indenização por danos morais no patamar de R\$ 10.000,00, conforme bem observado pela parte autora:

"APELAÇÃO. Ação cominatória de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Instagram. Conta de usuário hackeada. Sentença de procedência. Inconformismo da parte autora. Danos morais majorados para dez mil reais. Precedentes. Sentença reformada em parte. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1018851-45.2024.8.26.0482; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)

"APELAÇÃO. Instagram. Suspensão/banimento de conta de usuário. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo da parte ré. Não acolhimento. Violação às diretrizes e termos de uso que deve ser objetivamente comprovada. Provedora do serviço que não faz prova alguma de que a parte contrária tenha, efetivamente, agido contra tais balizas. Ônus que lhe incumbe, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Suspensão arbitrária de conta para uso profissional. Dano moral configurado. Mantida a condenação em dez mil reais. Sentença mantida. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível

1147237-12.2023.8.26.0100; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2024; Data de Registro: 26/07/2024)

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência em parte. Recursos das partes. Apelo da ré: bloqueio das contas por suposta violação dos termos e condições de uso. Ato arbitrário ante a não comprovação de qualquer justificativa. Relação de consumo. Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a inviolabilidade e segurança de sua plataforma ou demonstrou culpa exclusiva do autor (art. 6º, VIII, do CDC). Apelo do autor: danos morais. Cabimento. Perda econômica e situação constrangedora a causar abalo e prejuízos. Dano "in re ipsa". Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora a partir da citação. Pedido do autor para que a ré se abstenha de desativar anúncios sem justificativas: medida extrema que impede o cumprimento dos Termos de Violação de Publicidade, sendo imprescindível submeter à análise judicial eventual insurgência do usuário dos serviços. Pedido de exibição de todos os registros eletrônicos atrelados à suposta violação. Provedor de aplicação que está isento de responsabilidade pelo não armazenamento dos registros de acesso quando decorridos seis meses do uso da aplicação, consoante exegese conjunta dos artigos 15 e 17 da Lei nº 12.965/2014. Caso específico dos autos que o descumprimento de tais regras pela ré implicaria em conversão em perdas e danos, todavia, não se verifica prejuízo ao autor pela ausência de armazenamento das informações, haja vista ter-lhe sido concedida tutela de urgência para

restabelecimento das contas e a sentença lhe foi favorável. Recurso da ré não provido e recurso do autor provido em parte, para condenar a ré à indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora a partir da citação. Em face da alteração da condenação, e considerando-se o decaimento mínimo dos pedidos pelo autor, carrega-se à ré a totalidade dos ônus sucumbenciais (artigo 86, § único do CPC), condenando-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono do autor em 20% sobre o valor atualizado da condenação, observando-se os critérios estabelecidos pelo artigo 85, §2º, do CPC, já considerada a majoração determinada pelo artigo 85, § 11, do mesmo Código. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE E RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1054190-52.2021.8.26.0100; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2023; Data de Registro: 29/03/2023)

Destarte, em observância ao dever de estabilidade, coerência e integridade da jurisprudência, o que inclui julgar causas semelhantes mediante os mesmos critérios, majoro a indenização por dano moral devida pela ré para R\$ 10.000,00, mantidos os demais parâmetros adotados pela r. sentença vergastada.

Em razão da sucumbência recursal, elevo os honorários advocatícios arbitrados em primeiro grau para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, que, observo, equivale ao da condenação, de modo a não se cogitar de embargos declaratórios a respeito.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)