



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425100

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1149520-71.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada VIVIANI DECIAN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação cível nº 1149520-71.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Viviani Decian

Juiz: Daniel Lucio da Silva Porto

Comarca: São Paulo – 26ª Vara Cível do Foro Central

Voto **3.252 – tmbc**

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. SUSPENSÃO DE CONTA NO INSTAGRAM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU.

- Pedido de improcedência da ação. Não acolhimento. Suspensão da conta no Instagram de forma arbitrária, sem prévio aviso e sem comprovar em que consistiu a cogitada violação aos termos de uso. Caso em o réu não comprovou a alegada violação à propriedade intelectual pela autora. Conduta violadora do dever de boa-fé que rege as relações privadas. Reativação acertadamente determinada. Dano moral caracterizado.

- Pedido de atribuição do ônus da sucumbência à autora. Não acolhimento. Correta a atribuição do ônus da sucumbência ao réu, que deu causa ao ajuizamento da ação. A autora foi vencedora na maior parte de sua pretensão. Sentença mantida.

Recurso não provido, sem majoração dos honorários porque fixados no patamar máximo.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 106/111) que julgou parcialmente procedente a *ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais*¹, ajuizada por **Viviani Decian** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, para “*confirmar a tutela de urgência, e condenar o réu a restabelecer o acesso à conta da autora, no endereço https://www.instagram.com/vd_acessorios/; bem como condenar o réu no pagamento de R\$5.000,00 a título de danos morais, devidamente atualizados monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a presente data. Incidirá, desde a citação, a SELIC como juros (Emenda Constitucional 113, art. 3º, combinado com o art. 406 do Código Civil e com o art. 84, inc. I, da Lei*

¹ Valor da causa: R\$ 10.000,00, em setembro de 2024. Sentença disponibilizada no DJE de 29/10/2024.

8.981/1995). Por consequência, julgo o feito extinto, com resolução de seu mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Pela causalidade e sucumbência, arcará o requerido com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 20% do valor da condenação”.

Na petição inicial, a autora narrou que é proprietária da empresa VD Acessórios, que atua no mercado de semijoias, com foco em vendas online. Disse que é titular da conta “@vd_acessorios”, contando com mais de 3.400 seguidores.

Afirmou que, sem qualquer motivo e notificação prévia, teve sua conta suspensa, em agosto de 2024. Acrescentou que o réu não explicou exatamente o motivo da suspensão. Aduziu que realizou os procedimentos para tentar recuperar a conta, sem sucesso.

Em razão dos fatos narrados, requereu: a reativação da conta; a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); a condenação do réu ao pagamento de lucros cessantes no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A decisão de fls. 35/37 concedeu em parte a tutela de urgência para determinar ao réu que se abstinhasse de efetuar a exclusão permanente da conta indicada, até a solução final do litígio.

Na contestação, o réu afirmou ter cumprido a liminar, reativando a conta da autora e, alega existir "Termos de Uso" e "Diretrizes da Comunidade" para a plataforma com a finalidade de preservar a segurança do ambiente e que todos os usuários têm ciência desses termos e diretrizes, os quais tratam de regras básicas de convivência e preveem a denúncia e remoção de conteúdo abusivo. Defendeu que a conta da autora foi desativada, pois houve violação dos Termos e Diretrizes, com a violação de propriedade intelectual de terceiros, sendo legítima a remoção ou bloqueio da conta, não estando obrigado a manter o contrato. Afirmou, portanto, não ter praticado qualquer ilícito, e sim exercício regular de direito. Impugnou a

ocorrência de danos materiais e morais. Sustentou que não pode suportar ônus de eventual sucumbência, pois não deu causa à ação, ou, em caso de condenação, sejam as partes condenadas reciprocamente ao ônus de sucumbência. Pugnou pela improcedência dos pedidos.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência da ação.

O réu apelou requerendo a reforma da sentença, sustentando: (i) a impossibilidade de reativação da conta https://www.instagram.com/vd_acessorios/ considerando que a conduta do Provedor de Serviços Instagram foi irretocável, após a conta incorrer em grave violação contratual por violação ao direito de propriedade intelectual de terceiros, devendo a obrigação ser resolvida; (ii) a desativação da conta pelo Provedor de Aplicações do Instagram foi plenamente legítima, e tem o fito de garantir a segurança dos demais usuários e harmonia do serviço, ação está amparada pelo exercício regular de direito, nos termos do disposto no artigo 188, inciso I, do Código Civil; (iii) o descabimento da condenação a título de danos morais ante a ausência de ato ilícito por parte do Facebook Brasil; (iv) o Facebook Brasil não deu causa ao ajuizamento da demanda e, portanto, não pode ser aplicado o princípio da sucumbência no presente caso.

O recurso foi respondido.

É o relatório.

Inferre-se dos autos que a pretensão inicial consiste na reativação da conta no Instagram, além da condenação do provedor ao pagamento de indenização por danos morais e lucros cessantes.

O bloqueio da conta está comprovado (fls. 21/28) e não é negado, sustentando, o réu, que “o Provedor de aplicações do serviço Instagram verificou que a conta https://www.instagram.com/vd_acessorios/ da Autora foi desativada em decorrência de infração contratual, atinente a direitos resguardados de terceiro, ao veicular conteúdo que violava propriedade intelectual” (fls. 57). Ou seja, o réu

confirmou a suspensão, mas não comprovou a suposta violação aos termos de uso, além de não avisar previamente a autora, para que pudesse eventualmente se justificar. Esta conduta, é inegável, viola o dever de boa-fé que rege as relações privadas.

Para a validade da suspensão da conta da autora, exigir-se-ia do réu que demonstrasse satisfatoriamente a motivação dessa conduta. No entanto, como já se disse, ele se limitou a apresentar defesa absolutamente genérica, ausente qualquer supedâneo probatório, trazendo aos autos diversas alegações sem necessária vinculação ao caso concreto e abstendo-se de apresentar qualquer tipo de prova a dar guarida a suas afirmações. O provedor nem sequer trouxe qualquer imagem ou documento a comprovar que agiu nos limites de seu direito.

O que se observa, em verdade, é certa negligência por parte do réu ao permitir que uma conta destinada a fins profissionais seja arbitrariamente bloqueada, ausente qualquer aviso prévio e sem que apresentasse retorno às diversas tentativas de recuperação de acesso realizadas pela autora.

Dessa forma, não pode o réu, gigante da tecnologia, bloquear a conta de usuários de forma arbitrária, sem provas de efetiva violação aos termos contratados, principalmente em relação à autora, cuja conta é usada para exercício de sua atividade profissional.

Assim, correta a ordem de restabelecimento da conta.

Evidente, portanto, a falha na prestação de seus serviços (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), de onde decorre o dever de indenizar. A autora sofreu com injusta privação do acesso à sua conta na plataforma, encontrando-se, ainda, ignorada pela empresa. Patente que as aflições que sofreu fogem do mero dissabor do dia a dia, ensejando o pagamento de danos morais.

A propósito, segue precedente desta C. Câmara:

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Rede social. Instagram. Conta bloqueada/desativada ao argumento de

violação dos termos de uso da plataforma. Hipótese, entretanto, que sequer houve a precisa descrição de como isso se deu, desconhecido o suposto terceiro prejudicado em seus direitos de propriedade intelectual. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Defesa que não se desincumbiu do seu ônus exclusivo de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora. Inteligência do art. 373, II, do CPC. Precedentes. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1073076-94.2024.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025).

No que se refere aos ônus sucumbenciais, devem mesmo ficar a cargo do réu porque, apesar do que alega, deu causa ao ajuizamento da ação, enquanto a autora foi vencedora na maior parte de sua pretensão.

Posto isso, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Deixa-se de fixar honorários recursais porque a r. sentença fixou a verba honorária no patamar máximo de 20% sobre o valor da condenação.

EDUARDO GESSE

Relator