



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430091

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1149070-31.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado ANDRE DUEK ROBERTO DE LIMA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ARANTES THEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1149070-31.2024.8.26.0100
APELANTE Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
APELADO André Duek Roberto de Lima
COMARCA São Paulo - 15ª Vara Cível Central

VOTO Nº 52.397

EMENTA – Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Desativação de conta no Instagram. Violação aos “termos de uso” da conta não revelada. Danos morais configurados. Valor da indenização que comporta redução, porém. Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de apelação contra sentença que julgou procedente ação proposta por usuária de rede social com o fim de compelir o demandado a restabelecer sua conta na rede social Instagram e indenizar danos morais.

O réu insiste na improcedência da ação e, secundariamente, pede a redução do valor da indenização ou a inversão da sucumbência.

Assim, após ressaltar que já cumpriu a obrigação de reativar a conta, o que impõe afastar a multa cominatória, ele afirma que a medida de suspender a conta ocorreu em exercício regular de direito, eis que ao se cadastrar e utilizar a plataforma Instagram o usuário concordou com os termos de uso, *“os quais autorizam a plataforma a suspender a conta como forma de evitar a veiculação de conteúdo potencialmente violador— em prejuízo aos demais usuários do serviço — e, também,*

averiguar de forma criteriosa, garantindo a segurança e assertividade para eventual decisão futura de suspensão definitiva ou manutenção da conta ou conteúdo”, conduta essa abonada pela “jurisprudência pátria”.

O recorrente assevera que, de todo modo “o Provedor de Aplicações do Instagram oportuniza a efetivação do contraditório e da ampla defesa pelo usuário ao possibilitar que este recorra administrativamente, caso não concorde com a suspensão de sua conta”.

A isso o apelante acrescenta que, de todo modo, a situação narrada pelo autor não era capaz de ensejar danos morais e que, ademais, a indenização foi arbitrada em valor exagerado, comportando redução, assim como a inversão dos ônus sucumbenciais.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Como se vê na petição inicial, o apelado aforou ação sob a assertiva de que sua conta profissional no Instagram, utilizada como meio de divulgação do seu trabalho “*simplesmente SUMIU como se jamais tivesse existido, isso sem qualquer justificativa ou aviso e, para piorar, sem nenhuma prestação de suporte por parte da plataforma, mesmo diante às inúmeras tentativas de recuperá-la*”, o que impediu o exercício do contraditório.

O autor afirmou, ainda, que tentou de diversas formas resolver a questão, tendo, inclusive, apresentado apelação contra a desabilitação, mas sem êxito, não estando a conta mais disponível na plataforma da ré.

Sob tal exposição o autor requereu que o réu

fosse compelido a reativar a aludida conta e a lhe pagar indenização por danos morais.

O Juiz colheu a defesa, que foi seguida da réplica, e ao final reputou procedente a ação sob a seguinte motivação:

“O autor comprovou, por intermédio dos “prints” de fls. 25-52, que é produtor de conteúdo virtual no Instagram, tendo produzido 1.271 publicações e reunido mais de 70 mil seguidores. Assim, o autor utiliza o perfil de forma profissional.

É público e notório o fato de que nos dias atuais as redes sociais desempenham papel fundamental no ofício de pessoas como o autor, tendo surgido no mercado contemporâneo a profissão de “influenciador digital”, que é a pessoa física que aufera sua renda por intermédio de publicidade efetuada nas redes sociais.

A relação entre o influenciador digital e a rede social é simbiótica, na medida em que o influenciador atrai mais usuários para a rede social, de forma que esta também lucra com anúncios, e, de sua parte, a rede social oferece ao influenciador uma plataforma para que ele possa ganhar visibilidade e também auferir renda com a publicidade.

Dessa forma, não restam dúvidas de que o seu perfil no Instagram era de extrema importância para o desempenho do seu trabalho.

Ocorre que, em 04/09/2024, o perfil fora desativado sem notificação prévia. A suspensão da conta foi justificada de modo genérico como sendo decorrente de uma associação do perfil com outra conta a qual violou os termos de uso da plataforma.

O autor ficou vários dias sem acesso ao seu perfil do Instagram, vendo-se obrigado a ingressar com a presente ação.

No entanto, não foi apresentada nenhuma prova de que o autor efetivamente tenha violado algum termo de uso. Em casos semelhantes, o Tribunal de Justiça de São Paulo já entendeu que é necessária a demonstração concreta da violação, não sendo suficiente a mera alegação, para justificar o bloqueio e resilição unilateral do contrato pela rede social.

(...)

No decorrer da ação, a situação fática não foi modificada, não tendo o réu apresentado qualquer prova da alegada prática de violação dos termos de uso pelo autor.

Além disso, como já foi dito, é imprescindível a demonstração concreta do desrespeito aos termos de uso com o fito de justificar o bloqueio e resilição unilateral do contrato pela rede social. Logo, não é possível fundamentar o banimento da conta com base na liberdade de contratação e no exercício regular de direito da plataforma.

Necessário considerar, ainda, que o réu sequer notificou o autor quanto a eventual violação dos termos de uso, cerceando o direito desta de apresentar defesa extrajudicial. Nessas circunstâncias, a desabilitação do perfil do autor caracterizou-se por uma atitude arbitrária e ilícita,

Dessa forma, cumpre ressaltar que está se consolidando na jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo o entendimento no sentido de que as plataformas de redes sociais devem notificar previamente os usuários sobre eventual violação dos termos de uso, permitindo-lhes o contraditório.

(...)

Além disso, o réu argumenta que houve uma livre concordância em relação aos termos de uso os quais conferem o direito da

plataforma desativar contas que os violem, sendo um exercício regular do direito. Todavia, os termos de uso também estabelecem a notificação, quando apropriada, e a possibilidade de contato com a Central de Ajuda, caso houver discordância quanto à decisão.

Como já foi dito, não houve notificação prévia, nem mesmo prova de que o autor de fato tenha praticado alguma violação dos termos de usos. Cumpre frisar que incidem ao presente caso as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, não podendo o réu recusar-se a exibir o perfil da autora ou de qualquer usuário que se adeque aos termos de uso.

No presente caso, é devida indenização por dano moral, mostrando-se razoável o patamar estimado pela autora de R\$ 10.000,00. Com efeito, o banimento do Instagram representou abalo moral ao autor, já que utilizava profissionalmente o perfil.”

Pois bem.

De pronto se registra que o artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal assegura aos acusados em geral o contraditório e a ampla defesa pelo uso dos meios e recursos necessários a esse fim, exigência que por analogia se aplica a casos como dos autos.

No entanto, o fato é que o dispositivo constitucional não impede que se adote medida acautelatória sem prévia oitiva do interessado quando a situação concreta assim recomendar, desde que se cuide de medida reversível e a ele se assegure oportuna defesa.

A situação, aliás, é corrente no campo judicial, seja na esfera civil seja na seara da persecução criminal, inexistindo no direito positivo - nisso incluída a Lei 8.078/90 - vedação a que se adote esse mecanismo no campo extraprocessual.

Ofensa ao contraditório e à ampla defesa não há,

nestes casos, porque como registram Rogério Lauria Tucci e José Rogério Cruz e Tucci nos provimentos outorgados *inaudita altera pars* há o que a doutrina denomina de “*contradditorio posticipado*” ou “*differito*”, sendo que “*nessas hipóteses a garantia da audiência bilateral não se delinea violada, mas, por certo, tão-só dilargada para um momento sucessivo à formação do provimento judicial liminar*” (Constituição de 1.988 e Processo, Saraiva, ed. 1.989, p.68).

Quando se cuida das redes sociais, em particular, é evidente a necessidade de se conferir ao administrador da plataforma a possibilidade de suspender de imediato conta que esteja sendo utilizada sem atenção aos termos do serviço, desde que resguarde oportuno direito de defesa, isso sem prejuízo de depois responder por eventuais danos caso a suspensão se mostre indevida.

Tal medida se justifica, em especial, quando ocorre veiculação de conteúdo proibido ou desvirtuamento da rede social.

Pois exatamente essa era a previsão contida nos Termos do Serviço aos quais o autor aderiu, estando o demandado nesses casos a agir, destarte, no exercício regular de direito (artigo 188 inciso I do Código Civil).

Contudo, em que pesem as alegações aqui externadas pelo réu, o fato objetivo é que ele não deu prova de que a desativação da conta do autor fora legítima, isto é, não se desincumbiu do ônus de demonstrar que houve violação aos Termos de Uso de modo a justificar a suspensão da conta ou mesmo indício da alegada violação.

Era mesmo, portanto, de se mandar reativar a conta.

E a indenização por dano moral também se mostrava devida.

Segundo a convicção geral danos daquela ordem se situam no plano dos direitos da personalidade e, por isso, em regra a falha na prestação do serviço ou o mero descumprimento de obrigação não justifica indenização a tal título, eis que se cuida no mais das vezes de aborrecimento comum da vida cotidiana.

No entanto, na espécie as coisas a isso não se limitaram, mas tomaram dimensão que excepcionalmente justificava o reconhecimento de dano moral.

Com efeito, ficou incontroverso que o autor teve desativada sua conta utilizada para fins profissionais e que apresentava mais de 70.000 “seguidores”, o que prejudicou a sua imagem profissional.

Era de se reputar caracterizados os danos morais, destarte, o que tornava devida a indenização.

No entanto, não se pode abonar o valor fixado na sentença.

Esta Câmara tem salientado que tal sorte de paga *"não pode deixar o ofendido em situação vantajosa em relação à situação anterior à ofensa, sob pena de tornar-se, antes de tudo 'um bom negócio', desviando-se da função de reparar o tecido social, para constituir fonte de danos."* (Apelação nº 860.036-0/5, rel. Des. Pedro Baccarat).

Pois na espécie a condenação se deu por valor realmente exagerado, cabendo lembrar que não se cuidava de paga destinava a ressarcir prejuízos sofridos pelo autor com a falta de divulgação de seu trabalho, mas especificamente a indenizar os danos morais que sofreu -pela supressão da conta.

Assim, considera-se razoável reduzir a condenação a R\$ 5.000,00, montante que bem se ajusta às particularidades do caso, à condição das partes, à natureza da ofensa e ao seu grau de

repercussão, além de ser suficiente para atuar como fator de desestímulo.

A apelante afirma, por fim, que reativou a conta, de modo que *“o objeto encontra-se integralmente satisfeito, o que se requer seja declarado, afastando-se, por via de consequência, eventual multa a ser arbitrada por descumprimento.”*

Contudo, tal questão deve ser discutida quando do cumprimento de sentença.

A sentença comporta reparo, portanto, apenas no tocante ao valor da indenização, ficando mantida a disposição sobre custas e honorários sucumbenciais, esses agora fixados em 20% do novo valor da condenação de modo a evitar paga aviltante.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR