



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000430347**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007809-12.2024.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante JRK RIO CLARO CENTRO COMÉRCIO DE CHOCOLATES LTDA (CACAU SHOW RIO CLARO), é apelado 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: **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 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 LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

★

VOTO N° : 34.150  
APELAÇÃO N° : 1007809-12.2024.8.26.0510  
COMARCA : RIO CLARO - 4ª VARA CÍVEL  
APELANTE : JRK RIO CLARO CENTRO COMÉRCIO DE CHOCOLATES  
LTDA.  
APELADA : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.  
JUIZ : CLÁUDIO LUÍS PAVÃO

\*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Instagram". Autora que alega a suspensão arbitrária de sua conta mantida na plataforma da Empresa ré, por suposta violação aos Termos de Uso. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da autora, que insiste no pedido de indenização moral. EXAME: relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Elementos de convicção que não revelam indício de irregularidade ou de infração pela autora aos "Termos de Uso" da plataforma indicada. Demandada que não se desincumbiu do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito reclamado na inicial. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Dano moral indenizável bem configurado. Pessoa jurídica que pode sofrer dano moral, mas somente em relação à sua honra objetiva, que abrange sua imagem, reputação social, conceito e boa fama no Mercado. Indenização moral que comporta arbitramento na quantia de R\$ 5.000,00 ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Correção monetária que deve ter incidência a contar deste julgamento, "ex vi" da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora que devem ter incidência a contar da citação, "ex vi" do artigo 405 do Código Civil, por versar o caso relação contratual. Reparação moral imposta em montante inferior ao pleiteado que não implica sucumbência recíproca. Aplicação da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. Empresa ré que deve arcar com a integralidade das verbas sucumbenciais, arbitrada a honorária devida ao Patrono da autora em quinze por cento (15%) do valor da condenação, "ex vi" do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.\*

Vistos.

Trata-se de *"Ação de Obrigação de Fazer c.c."*

***Indenização por Danos Morais***”, movida pela apelante contra a apelada, sob a alegação de que “... a ré excluiu de forma arbitrária a conta “Cacau Show Rio Claro” da plataforma do Instagram, utilizado para veicular produtos e promoções da autora, alavancando sua vendas”, conforme relatado na fl. 298.

O MM. Juiz “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “... julgo procedente o pedido, para o fim de, ratificada a liminar, condenar a ré a reativar o perfil “Cacau Show – Rio Claro” na plataforma Instagram. Tendo em vista que a ré informou o cumprimento da liminar, caberá à autora informar aqui eventual desconformidade a fim de que seja restabelecida a multa anteriormente arbitrada. Ante a sucumbência recíproca, as despesas processuais repartem-se entre as partes, arcando cada qual com os honorários advocatícios da parte contrária fixados em 20% do valor da causa, atualizado a partir desta data. Em consequência, julgo extinto o processo (art. 487, I do CPC)” (“sic”, fl. 299).

A autora apela insistindo no pedido de indenização moral na quantia de R\$ 15.000,00 (fls. 302/308).

Anotado o Recurso (fl. 311), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 314/323).

É o **relatório**, adotado o de fl. 298.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso merece prosperar ao menos em parte.

Com efeito, à míngua de insurgência recursal por parte da Empresa ré contra a r. sentença apelada, resume-se a discussão nesta sede recursal apenas quanto ao cabimento ou não da indenização moral.

Ressalta-se de início que o caso versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Ao que consta dos autos, a autora foi surpreendida no dia 29 de maio de 2024 com o banimento de sua conta na rede social “Instagram”, com a seguinte mensagem: “*Analisamos sua conta e verificamos que ela ainda não segue nossas Diretrizes da Comunidade. Como resultado, ela foi desabilitada permanentemente*”

(“sic”, fl. 3).

Em sede de contestação, a Empresa ré alega de forma genérica que “*o serviço Instagram adverte seus usuários sobre a vedação da prática de **falsificação de identidade** e a possibilidade de denúncia caso uma conta impostora estiver **fingindo ser outra pessoa***” (“sic”, fl. 45), sem trazer aos autos qualquer elemento de prova dessa violação.

Tem-se, pois, que a ré não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, consoante previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Quanto à pretensão de indenização por dano moral, embora se revele de forma mais contundente em relação a pessoas físicas, o C. Superior Tribunal de Justiça já sumulou o entendimento de que a pessoa jurídica também pode sofrer dano moral (Súmula 227), fazendo portanto jus à indenização correspondente, conforme o caso concreto. É sabido também que a pessoa jurídica não goza de todos os direitos da personalidade, mas somente daqueles que são atrelados à sua honra objetiva, isto é, que se referem à sua imagem, reputação social, conceito e boa fama no Mercado.

O prejuízo moral restou mesmo configurado no caso vertente, tendo em vista a privação da autora à utilização do aplicativo que, como se sabe, afigura-se hoje como um dos mais

importantes meios de comunicação. Por consequência, tem-se como óbvio o prejuízo moral no caso, que comporta a justa reparação, incumbindo à Empresa ré arcar com o pagamento de indenização pelos danos morais padecidos pela demandante (v. artigos 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e 186 do Código Civil).

No que tange ao “*quantum*” indenizatório, tem-se que a indenização moral comporta arbitramento em R\$ 5.000,00, quantia essa que se revela moderada para a reparação moral em questão, ante os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto, a duração da desativação da conta da autora na plataforma e ainda os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça.

Esse valor deve ser acrescido de correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar deste julgamento, “*ex vi*” da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”), e de juros de mora pela taxa de um por cento (1%) ao mês a contar da citação, por versar o caso responsabilidade civil contratual, “*ex vi*” do artigo 405 do Código Civil (“*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*”).

Cumprе consignar que, cuidando-se de indenização moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, consoante entendimento adotado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 326 (“*Na ação de indenização*”).

*por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”).*

Bem por isso, a demandada deve arcar sozinha com as custas e as despesas processuais, além da verba honorária devida ao Patrono da autora.

Resta o acolhimento parcial do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1173893-06.2023.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Dario Gayoso*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *20/02/2025*

Data de publicação: *20/02/2025*

*Ementa: APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. **Banimento/Desativação de conta de usuário de aplicativo de mensagens "WhatsApp"**. Respeitável sentença de parcial procedência. Julgado afastou a pretensão indenizatória. Recurso do autor. Busca a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais estimada em R\$15.000,00 (quinze mil reais). Ilegitimidade passiva suscitada em contrarrazões. Rejeição. Entendimento firmado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça quanto a legitimidade do "Facebook" para representar o "Whatsapp", sem sede no país. Representação nos termos do artigo 75, X, § 3º, do Código de Processo Civil. Plataformas que fazem parte do mesmo grupo econômico. **Banimento unilateral da conta de usuário de aplicativo de mensagens "Whatsapp"**. Dano moral caracterizado. A desativação irregular de conta do usuário do aplicativo sem prévia notificação sobre o conteúdo supostamente violador e sem possibilitar o exercício do contraditório e da ampla defesa constitui ato ilícito ensejador de danos morais. Ausência de comprovação de efetiva violação aos termos de uso da plataforma e dos atos que ensejaram à suspensão da conta de usuário. Valor da indenização fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), montante que atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e está de acordo com o parâmetro adotado por esta Colenda 27ª Câmara em casos semelhantes. Encargos sucumbenciais. Requerido que deu causa ao ajuizamento da ação, resistiu aos pedidos e foi vencido devendo suportar os ônus de sucumbência. RECURSO PROVIDO.*

1112879-89.2021.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Luis Roberto Reuter Torro*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *18/12/2023*

Data de publicação: *18/12/2023*

**Ementa:** *APELAÇÃO – Prestação de Serviços de Provedor de Redes Sociais - Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização Por Danos Morais com Pedido de Tutela de Urgência - Alega o autor que teve suas contas nas redes sociais denominadas de "Instagram", "Facebook" e "WhatsApp", bloqueadas/banidas sem qualquer motivação, inclusive, sem que lhe fosse dada a oportunidade do contraditório - Sentença de parcial procedência – Apelação da requerida, arguição preliminar de ilegitimidade passiva, no mérito, requer o afastamento da multa astreintes, bem como insistindo na improcedência da ação – Exame: Preliminar de ilegitimidade passiva afastada - É solidária a responsabilidade dos fornecedores integrantes da cadeia de consumo, inteligência do artigo 28, §2º, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de comprovação da requerida de que o autor teria realizado alguma infração às políticas de segurança/privacidade de ambas plataformas - Astreintes não possui natureza indenizatória – Multa que não tem finalidade de enriquecer o credor, apenas para que o requerido possa adimplir as ordens do juízo - Valor arbitrado que não se mostra excessivo e nem desproporcional, ante a natureza da obrigação, conforme os artigos 8º e 537, ambos do Código de Processo Civil - Decisão bem fundamentada e dentro da legislação processual – Precedentes desta C. 27ª Câmara de Direito Privado - Sentença mantida - RECURSO IMPROVIDO.*

1033582-26.2022.8.26.0576

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Alfredo Attié*

Comarca: *São José do Rio Preto*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *28/11/2023*

Data de publicação: *28/11/2023*

**Ementa:** *PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. AÇÕES DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré. Alegação de que a desativação das contas da autora mantida junto ao Facebook (processo nº 1033582-26.2022.8.26.0576) e ao Instagram (processo nº 1043983-84.2022.8.26.0576) foi pautada nos termos contratuais, por violação, pela autora, aos termos de serviço. Mensagens genéricas de desativação das contas da autora enviadas pela ré, com mera suposição de práticas irregulares. Ré que não se desincumbiu de provar a regularidade da conduta, limitando-se a insistir que a autora praticou "condutas inapropriadas". Tese não corroborada por nenhum elemento de prova. Afastamento necessário, sob pena de legitimação da prática da censura (art. 5º, IX, da Constituição Federal). Desativação das contas que deve ser precedida de efetiva prestação das informações que viabilizem o exercício do direito de defesa, ausentes no caso dos autos. Conduta que revela abuso do direito e violação à boa-fé objetiva (artigos 187 e 422, ambos do Código Civil). Inadmissibilidade. Restabelecimento das contas da autora devido. Danos*

*morais constatados. Pessoa jurídica que sofre ofensa à honra objetiva. Abalo da reputação da autora evidente com a suspensão de ambas as contas nas redes sociais Facebook e Instagram. Valor arbitrado que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Redução inviável. Sucumbência que deve ser arcada pela ré, que deu causa à ação e não provou o cumprimento da ordem judicial. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.*

Impõe-se, pois, o acolhimento parcial do Recurso, para condenar a ré a pagar para a autora indenização moral de R\$ 5.000,00, com correção monetária contada deste julgamento mais juros de mora a contar da citação, arcando ainda com a integralidade das verbas sucumbenciais, arbitrada a honorária devida ao Patrono da autora em quinze por cento (15%) do valor da condenação, “ex vi” do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao Recurso.

**DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT**  
**Relatora**