



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438690

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1070398-09.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., são apelados FABIO SILVA BATISTA e LETICIA DO VALE OLIVEIRA BATISTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 33030

APELAÇÃO Nº 1070398-09.2024.8.26.0100

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADOS: FABIO SILVA BATISTA e OUTRA

COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL

JUIZ: RICARDO DAL PIZZOL

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Pretensão deduzida por usuários fundada em penalidades impostas às contas mantidas na rede social Facebook, administrada pela plataforma ré. Procedência em primeiro grau. Facebook condenado a retirar as penalidades e indenizá-los por dano moral em R\$ 5.000,00 cada. Inconformismo do réu. **RESPONSABILIDADE CIVIL.** Falha no serviço prestado. A imposição de penalidades fora imotivada e, portanto, arbitrária, transgredindo a boa-fé objetiva e a função social do contrato. Prerrogativas conferidas pela autonomia privada que não escusam abusos na conformação das regras contratuais, nem excessos manifestos aos limites da boa-fé. **ATO ATENTATÓRIO À DIGNIDADE DA JUSTIÇA.** Configuração. Injustificado o descumprimento à ordem judicial. **DANO MORAL.** Violação aos direitos de personalidade. Os autores foram tolhidos de relevantes funcionalidades da rede social, ferramenta cotidianamente utilizada para exercício do direito de comunicação e da liberdade de expressão. **QUANTUM DEBEATUR.** Não há prova segura de que auferiam renda com as páginas administradas, nem tampouco de que dessa atividade dependiam suas subsistências. Não obstante, considerando a peculiaridade, o valor indenizatório é proporcional, o qual fica mantido. Sentença mantida. **HONORÁRIOS MAJORADOS. RECURSO NÃO PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 203/209, cujo relatório adoto, que julgou procedentes os pedidos para condenar o réu a retirar as penalidades aplicadas às contas e páginas de

titularidade dos autores na plataforma *Facebook* e a indenizar cada um em R\$ 5.000,00 por danos morais. Na sequência, considerando que a tutela de urgência concedida não foi cumprida, aplicou multa por ato atentatório à dignidade da justiça (art. 77, IV, do CPC), no patamar de 20% do valor da causa. Ademais, carreu ao vencido a responsabilidade de arcar com as custas e despesas processuais, bem como com honorários devidos ao patrono da parte contrária, fixados em 15% do valor da condenação.

Apela o réu FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. para aduzir, em suma, que a imposição de restrições temporárias às contas dos autores se deu de maneira legítima, consubstanciando exercício regular de direito, por “várias violações repetidas relacionados à tentativa do usuário de realizar uma ação que viola os padrões da comunidade do Facebook em relação a golpes, nudez e atividade sexual adulta” (fls. 214). Discorre sobre os limites da intervenção do estado na atividade econômica. Outrossim, assevera não haver dano moral indenizável. Subsidiariamente, pugna minoração do *quantum*. Após, sustenta que não houve ato atentatório à dignidade da justiça, porque as restrições não foram arbitrárias. Por fim, insurge-se contra a distribuição da sucumbência, aduzindo que não deu causa à ação. Busca a reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com contrarrazões a fls. 236/247.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Extraí-se que FABIO SILVA BATISTA e LETICIA DO VALE OLIVEIRA BATISTA ajuizaram ação de obrigação de fazer em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., alegando que são profissionais autônomos que se dedicam ao ramo do *marketing* digital e gestão de

redes sociais, sendo proprietários e administradores de diversas páginas de fãs e negócios na plataforma ré. Esta, contudo, arbitrariamente lhes aplicou penalidade, consistente no impedimento de administrarem qualquer página durante 363 dias, motivando a deflagração da demanda, na qual requerem a suspensão da punição aplicada, a declaração de nulidade da sanção, e indenização por danos morais.

Aperfeiçoada a triangulação da relação jurídica processual, sobreveio a contestação de fls. 68/80, replicada a fls. 104/115.

A tutela de urgência postulada pelos autores, para determinar ao réu que, em 10 dias, retire as restrições impostas às contas em questão, foi deferida, consignando-se que o não cumprimento configuraria ato atentatório à dignidade da justiça (fls. 121/122). O r. *decisum* foi mantido neste grau recursal (fls. 197/202).

Dispensada a produção de outras provas, sobreveio, então, a prolação da r. sentença objurgada, contra a qual a administradora da rede social se insurge.

Delineado este breve retrospecto, entendo que o deslinde promovido não comporta retoques.

Apuro que a matéria devolvida ao conhecimento deste Tribunal gravita em torno da legitimidade da conduta do réu.

Insta consignar, de proêmio, que a contestação é patentemente genérica. Na verdade, poderia ser apresentada em qualquer caso que envolvesse desbloqueio de perfil ou retirada de restrições impostas a conta de usuário. Vale dizer, a administradora da plataforma se limita a defender a submissão dos usuários às políticas de uso, sem se dedicar a discorrer especificamente sobre o caso em apreço. Não foi especificado o que teria motivado a imposição das penalidades em comento, sublinhando-se que a rasa alegação de que a medida

decorreu de violação aos Termos de Serviço e Padrões da Comunidade do *Facebook* não encontra amparo, porquanto nenhuma prova a respeito foi apresentada, ônus do qual se desincumbiria com facilidade, fosse verdadeira a alegação.

Dessarte, deduz-se evidente falha no serviço prestado pelo réu. A ausência de mobilização em reunir e apresentar em Juízo elementos dotados de força *probandi* que ao menos indicassem que sua versão dos fatos corresponde à verdade conduz ao reconhecimento de que as sanções cominadas aos autores foram imotivadas e, portanto, arbitrárias, transgredindo a boa fé-objetiva e a função social do contrato.

É que, tendo ancorado sua defesa na arguição de que resultaram da identificação de violações aos “Termos de Serviço” e “Padrões da Comunidade” por eles praticadas, era indispensável que, ao menos, especificasse e respaldasse a defesa sustentada, garantindo os autos com elementos hábeis a conferir credibilidade ao alegado, especialmente no que concerne a fato negativo, afastando a instituição de verdadeira *probatio diabolica*.

Entretanto, nada de sólido colacionou para corroborar sua narrativa. Nem sequer individualizou os supostos comportamentos transgressores dos usuários, o que conduziu à conclusão de ilegitimidade do apenamento e tornou inevitável o desfecho contra o qual se insurge. Cumpre salientar, neste ponto, que a arguição de que violaram os padrões da comunidade do *Facebook* em relação a golpes, nudez e atividade sexual adulta, além de igualmente não comprovada, foi veiculada exclusivamente nas razões do apelo, perfazendo, por isso, inaceitável inovação recursal.

A liberdade de contratar não se presta a escorar a prática de arbitrariedades, esbarrando nos limites ditados pelos direitos fundamentais, em especial no da dignidade da pessoa humana e da igualdade enquanto proibição de discriminação. Em distintos dizeres, as prerrogativas conferidas pela autonomia

privada não escusam abusos na conformação das regras contratuais, nem excessos manifestos aos limites da boa-fé.

O provimento condenatório para retirar as penalidades aplicadas às contas e páginas de titularidade dos autores na plataforma, portanto, apresenta-se impassível de retoques. Outrossim, confirmada a prática de ato ilícito e restando injustificado o descumprimento da tutela provisória, apresenta-se mesmo cabível a imposição de multa por ato atentatório à dignidade da justiça.

Demais disso, a falha do insurgente na prestação dos serviços deu causa a que os demandantes tenham sido arbitrariamente impedidos de administrar páginas e, portanto, injustamente tolhidos de relevantes funcionalidades da rede social, ferramenta cotidianamente utilizada para exercício do direito de comunicação e da liberdade de expressão, o que entendo configurar ato ilícito ensejador de reparação, impondo mesmo que seja condenada a indenizá-los por dano moral.

No que tange ao *quantum debeatur*, sabe-se que a indenização por danos morais tem duplo caráter, o ressarcitório e o pedagógico.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu¹. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório deve representar uma advertência, um sinal de que o ato ilícito não deve se repetir.

Vale dizer, a difícil tarefa de quantificar o valor a ser arbitrado deve se atentar à necessidade de reparar o mal causado e de desestimular o causador desse mal a reincidir, sem gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

¹ Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando esses parâmetros e sopesando-se que não há comprovação de que os autores auferiam renda com as páginas administradas, nem tampouco de que dessa atividade dependiam suas subsistências, entendo que a indenização devida a cada um deve ser mantida para **R\$ 10.000,00**, na totalidade, valor suficiente e proporcional ao fim que se destina.

Isto resolvido, passo a examinar a última temática contemplada pelo feixe da devolutividade, concernente à distribuição dos encargos da sucumbência.

Entendo não comportar guarida a indignação expressada, por considerar que a alocação da responsabilidade pelo pagamento das custas e despesas processuais se harmoniza com o princípio da causalidade, que norteia a imposição de tais verbas, uma vez que os pedidos formulados na prefacial, consistentes na condenação da ré a retirar as penalidades impostas às contas dos autores e a indenizá-los por dano moral, restaram acolhidos.

Improvido o recurso, cabe a majoração da verba honorária, consoante art. 85, §11, CPC, para 20% do valor condenatório.

Alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

ROSANGELA TELLES

Relatora