



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447197

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085103-12.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado SAMUEL PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 5364

APELAÇÃO Nº 1085103-12.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO: SAMUEL PEREIRA DOS SANTOS (Assistência Judiciária)

AÇÃO CONDENATÓRIA EM OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MATERIAIS E MORAIS - Relação de consumo - Rede social (Instagram) - Suspensão dos perfis mantidos pelo autor na referida plataforma, em razão de suposta violação aos termos de serviço - Sentença de parcial procedência - Acerto - Bloqueio incontroverso das contas do autor pela ré, de forma repentina e sem maiores informações ou justificativas - Requerida que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade de sua conduta (art. 14, § 3º, do CDC e art. 373, II, do CPC) - Defesa genérica - Não houve sequer indicação, de forma clara e específica, da maneira pela qual o autor teria violado os aludidos termos de serviço - Medida injustificada, arbitrária e indevida - Falha na prestação dos serviços - DANOS MORAIS configurados - Ré que, sem provas, atribuiu ao autor a prática de ato ilícito e desabonador, em ofensa aos seus direitos de personalidade - Ausência de concessão de oportunidade de defesa ou manifestação ao autor, de forma puramente arbitrária - Violação da garantia constitucional ao contraditório e à ampla defesa - Eficácia horizontal dos direitos fundamentais - Autor que, ademais, utilizava a plataforma como fonte de renda, voltada ao próprio sustento - Indenização fixada na r. sentença em patamar adequado para os fins a que se destina (R\$ 5.000,00), capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos - Precedentes deste E. TJSP e desta C. Câmara - Sentença mantida - Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1.059 do C. STJ) - **RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 132/139, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente a demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório a danos materiais morais ajuizada por **SAMUEL PEREIRA DOS SANTOS** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente ação de obrigação de fazer, tornando, pois, definitiva a liminar concedida nesta sentença, devendo a ré proceder com a manutenção das contas, ou seja, desbloquear e reaver o acesso às páginas*

do Facebook esmiuçadas em exordial. Para além disso, condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente pelos índices da tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir desta sentença (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Em consequência, julgo extinto o feito, com resolução do mérito, nos termos do art. 847, I, do CPC.

Em razão da parcial sucumbência, responderá a parte ré pelo pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte autora, que arbitro em R\$ 1.412,00 (um mil quatrocentos e doze reais), fundamentados no artigo 85, §§ 2º e 8º do CPC, ao passo que condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios da parte ré, que fixo em R\$ 1.412,00 (um mil quatrocentos e doze reais), observada a gratuidade de justiça concedida”.

A ré, em síntese, alega ter sido legítima e justificada a suspensão das contas do autor na rede social Instagram, por força de sua política interna quanto à prestação de seus serviços. Nessa linha, aduz que “(...) os perfis reclamados incorreram em grave violação contratual (Termos de Serviço e as Políticas do Facebook), especificamente por questões atinentes a prática de spam” (fls. 173/174). Argumenta, assim, não ter praticado ato ilícito, tendo agido no exercício regular de direito, não havendo que se falar em falha na prestação de seus serviços. De outra parte, sustenta ainda não haver danos morais na espécie, de modo que os fatos narrados na peça exordial configurariam mero dissabor. Alternativamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório. Nesses termos, requer a reforma da r. sentença (fls. 166/198).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado; contrarrazões às fls. 207/214.

É o relatório.

Antes de mais nada, faz-se necessário registrar que as pretensões formuladas pelo autor em suas contrarrazões de apelação não comportam conhecimento. Isso porque o “pedido” ali constante, voltado à reforma da r. sentença, deveria ter sido formulado pela via processual adequada, isto é, em recurso de apelação próprio.

Superada essa questão, o recurso não comporta acolhimento.

De início, vale registrar que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das

normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor cuidou de dar proteção eficaz ao consumidor, adotando, como regra, a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (art. 14 da Lei nº 8.078/90).

No caso dos autos, restou incontroverso que a requerida promoveu repentinamente a retirada do ar (suspensão/bloqueio) dos perfis mantidos pelo autor na rede social Instagram (fls. 36/50).

Tal fato não foi negado pela requerida. Contudo, buscando justificar sua conduta, em sua contestação (fls. 66/98), a requerida defendeu genericamente a regularidade da medida, a qual teria sido tomada em razão de suposta violação aos termos de serviço da plataforma. Já em suas razões recursais, como acima relatado, aduziu que “(...) *os perfis reclamados incorreram em grave violação contratual (Termos de Serviço e as Políticas do Facebook), especificamente por questões atinentes a prática de spam*” (fls. 173/174).

Nesse contexto, o ônus de demonstrar a regularidade das suspensões em questão era da requerida, a teor do disposto no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Todavia, de tal ônus a requerida não se desincumbiu.

Com efeito, a ré nem sequer apontou, de forma clara e específica, de que maneira o autor teria violado os aludidos “*termos de serviço*” com a prática de *spam* - este último argumento, aliás, constitui inovação recursal, já que não alegado em contestação. Veja-se inclusive que, com a sua genérica peça defensiva, não houve a juntada de qualquer documento.

Os documentos acostados pelo autor às fls. 36/50, por seu turno, demonstram ainda que a requerida, extrajudicialmente, não prestou maiores informações sobre a questão. Constam ali apenas justificativas vagas, que informam tão somente suposta violação aos “*Padrões da Comunidade*”, sem qualquer explicação detalhada quanto a isso.

Como bem observado na r. sentença: “(...) o Réu ofertou

contestação genérica, sem apontar, de forma clara e específica, que condições teriam sido violadas para o bloqueio da conta. É certo que a plataforma possui suas regras e estas devem ser observadas. No entanto, a partir do momento em que a parte que se sente atingida busca saber o motivo do bloqueio, é dever da plataforma identificar, sob pena de ser compelida a reativar o perfil” (fls. 133/134).

Desse modo, a ausência de justificativa a respeito da medida, além de violar o dever de informação existente no ordenamento jurídico pátrio, derivado da boa-fé objetiva (em especial, artigos 6º, III, do CDC e 422 do Código Civil), revela que não há prova - ou sequer indicação - da violação, pelo autor, dos aludidos termos de serviço.

Digno de nota que, em se tratando de rede social, não seria difícil à ré comprovar os motivos que teriam embasado a drástica medida drástica tomada em face do autor. Igualmente, não comprovou qualquer notificação encaminhada especificando a suposta violação; ou seja, a requerida agiu de forma arbitrária.

Nesse contexto, dos elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, restou demonstrado que o autor teve as suas contas no Instagram bloqueadas de forma indevida pela ré, configurando assim a falha na prestação de seus serviços.

Veja-se que o ato ilícito praticado pela requerida se dá tanto pelo acionamento da cláusula resolutiva sem que se verificasse o seu respectivo suporte fático (violação aos termos de uso), quanto pela recusa, de modo não fundamentado, à prestação do serviço contratado pelo autor, impossibilitando-o de acessar suas contas na plataforma.

Acertou a r. sentença, portanto, ao acolher o pedido de desbloqueio e restabelecimento dos perfis do autor, em conformidade com a petição inicial.

Já o dano moral alegado restou configurado na espécie.

Em primeiro lugar, a própria ré confessa que atribuiu ao autor a prática de atos ilícitos e desabonadores - suposta prática de spam -, ofendendo nitidamente os seus direitos de personalidade, em especial seu nome e honra.

A respeito dessa hipotética conduta, que sequer foi comprovada, a ré não concedeu ao autor qualquer possibilidade de defesa ou manifestação, tendo agido de

forma puramente arbitrária.

Nesse sentido, não se pode olvidar que o direito à ampla defesa e ao contraditório são princípios e garantias constitucionais que devem ser observados também nas relações jurídicas entre particulares, por força da eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Sobre o assunto, *mutatis mutandis*, já se manifestou o Excelso Supremo Tribunal Federal:

SOCIEDADE CIVIL SEM FINS LUCRATIVOS. UNIÃO BRASILEIRA DE COMPOSITORES. EXCLUSÃO DE SÓCIO SEM GARANTIA DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS. RECURSO DESPROVIDO. I. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS. As violações a direitos fundamentais não ocorrem somente no âmbito das relações entre o cidadão e o Estado, mas igualmente nas relações travadas entre pessoas físicas e jurídicas de direito privado. Assim, os direitos fundamentais assegurados pela Constituição vinculam diretamente não apenas os poderes públicos, estando direcionados também à proteção dos particulares em face dos poderes privados. (...) A exclusão de sócio do quadro social da UBC, sem qualquer garantia de ampla defesa, do contraditório, ou do devido processo constitucional, onera consideravelmente o recorrido, o qual fica impossibilitado de perceber os direitos autorais relativos à execução de suas obras. A vedação das garantias constitucionais do devido processo legal acaba por restringir a própria liberdade de exercício profissional do sócio. O caráter público da atividade exercida pela sociedade e a dependência do vínculo associativo para o exercício profissional de seus sócios legitimam, no caso concreto, a aplicação direta dos direitos fundamentais concernentes ao devido processo legal, ao contraditório e à ampla defesa (art. 5º, LIV e LV, CF/88). IV. RECURSO EXTRAORDINÁRIO DESPROVIDO. (RE 201819, Relatora: Ellen Gracie, Relator p/ Acórdão: Gilmar Mendes, Segunda Turma, j. 11/10/2005, DJ 27/10/2006 - grifei).

Já as tentativas administrativas de recuperação dos perfis foram todas infrutíferas, o que ensejou o ajuizamento da demanda examinada.

Além disso, o autor demonstrou que utilizava a plataforma da ré não apenas para interagir com seus seguidores, a título de mero entretenimento, mas como fonte de renda. Nesse ponto, é notório que as redes sociais podem ser utilizadas como ferramenta de trabalho e fonte de renda - aliás, exatamente por isso, a ré comercializa

publicidade e anúncios em suas plataformas (marketing digital/tráfego pago).

Desse modo, não há que se falar em mero aborrecimento. Houve nítida frustração nas expectativas do autor, criadas no âmbito da relação jurídica contratual existente entre as partes, quanto à utilização da rede social para auxiliar o seu sustento.

É manifesta a situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico decorrente da conduta ilícita da ré, o que, certamente, gerou sentimentos como ansiedade, decepção, angústia, raiva e sensação de impotência.

Nesse contexto, enfim, restaram configurados os danos morais, visto que inquestionável a ofensa aos direitos de personalidade do autor.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta*”, acrescendo-se “*o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve*” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, a quantia de R\$ 5.000,00 fixada na r. sentença se revela adequada aos fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

A propósito, citem-se recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos semelhantes:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PERFIL MANTIDO PELA AUTORA JUNTO À REDE SOCIAL 'INSTAGRAM' UTILIZADO PARA ATIVIDADE ECONÔMICA - EXCLUSÃO IMOTIVADA DA CONTA - NÃO CABIMENTO - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO PELA RÉ DE VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO - DETERMINAÇÃO DE REATIVAÇÃO DA CONTA - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$5.000,00 - PERTINÊNCIA - REDUÇÃO DESCABIDA - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. I - Considerando que a conta da parte autora na rede social 'Instagram' foi desativada imotivadamente pela ré, acertada a determinação judicial de reativação do perfil; II - A desativação repentina e imotivada do perfil da autora na rede social "Instagram", utilizado para atividades comerciais, com mais de 25.000 seguidores, acarreta danos morais indenizáveis. A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser gerador de enriquecimento sem causa, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, motivo pelo qual, tem-se que o arbitramento da indenização em R\$5.000,00 serve à compensação pelo dano e não comporta redução. (Apelação Cível 1088818-62.2024.8.26.0100; Relator: Paulo Ayrosa; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 14/03/2025 - grifei).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou procedente o pedido. Insurgência do requerido. Admissibilidade parcial. Bloqueio de conta do instagram da autora. Não comprovada qualquer violação de cláusula contratual. Danos morais configurados. Em atenção às circunstâncias do caso concreto e aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de rigor reduzir a indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 7.000,00. Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1011676-45.2024.8.26.0564; Relator: Marcos Gozzo; 30ª Câmara de Direito Privado; j. 21/03/2025).

Ação de obrigação de fazer - falha na prestação de serviços - reconhecimento em Primeiro Grau - falta de prova da justa causa para bloqueio das contas das redes sociais do autor - dano moral reconhecido - utilização da conta para divulgação de atividade profissional - ação julgada procedente - recurso provido. (Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1024783-93.2023.8.26.0564; Relator: Coutinho de Arruda;
16ª Câmara de Direito Privado; j. 11/10/2024).

Feitas estas considerações, é o caso de manutenção da r. sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”*.

Na espécie, por força do não acolhimento do recurso, majoram-se para R\$ 2.000,00 os honorários advocatícios devidos pelo réu ao patrono do autor, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator