



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447337

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1154822-18.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LEIDIANE CURTY MANGIFESTE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1154822-18.2023.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Leidiane Curty Mangifeste

COMARCA: São Paulo

JUIZ DE 1º GRAU: Sang Duk Kim

VOTO nº 1.413

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. APELO DO ACIONADO. RESTABELECIMENTO DE ACESSO À CONTA DE TITULARIDADE DA AUTORA.

1. Pedido de reativação acolhido. Uso indevido da plataforma não demonstrado.
2. Obrigação de fazer imposta sob pena de multa. Possibilidade de aplicação de "*astreintes*", conforme artigo 536, "*caput*" e § 1º, do Código de Processo Civil.
3. Dano moral configurado. "*Quantum*" indenizatório. Valor mantido, por se mostrar condizente, no caso concreto, com a extensão do dano e com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade.
4. Discussões afetas à exequibilidade ou inexecutabilidade da obrigação de fazer imposta, e eventual necessidade de conversão da obrigação em perdas e danos, que deverão ser enfrentadas em sede de cumprimento de sentença.
5. Sucumbência corretamente fixada, pois a apelada precisou ingressar com a ação para que o problema, ao qual não deu causa, fosse solucionado.
6. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

-

Trata-se de recurso de APELAÇÃO apresentado nos autos da ação (nominada) de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, ajuizada por LEIDIANE CURTY MANGIFESTE contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., objetivando a reforma da r. sentença de págs. 200/205, cujo relatório adota-se, que julgou procedentes os pedidos iniciais para: “a) *CONFIRMAR a tutela antecipada concedida às fls. 107-108, tornando definitiva a*

obrigação de fazer, para que a ré FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA reative a conta da autora @BYDI, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), limitada a 30 (trinta) dias; b) CONDENAR a ré FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido monetariamente a partir desta data e acrescido de juros na forma do artigo 406 do Código Civil a contar da citação. Por fim, condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.”

Apela o requerido (págs. 208/231), aduzindo, em síntese, que: i) a desativação da conta da autora não foi de maneira arbitrária, pois recebeu denúncia de terceiros referente à violação ao direito de propriedade intelectual; ii) a apelada estava ciente das regras de utilização do serviço, notadamente quanto à proibição de publicação de conteúdos que violem os direitos de propriedade intelectual de terceiros, como direitos autorais e marca comercial; iii) a desativação da conta pelo provedor de aplicações do *Instagram* foi plenamente legítima e possui o fito de garantir a segurança dos demais usuários e a harmonia da plataforma, sendo exercício regular de direito do réu, nos termos do disposto no artigo 188, I, do Código Civil; iv) a conta em questão (BYDI <https://www.instagram.com/bydi/>), foi permanentemente deletada em decorrência de violação dos Termos de Uso consentidos pelo usuário, razão pela qual não poderá subsistir a ordem de reativação, tratando-se de obrigação impossível; v) afirma que a obrigação de reativação deve ser resolvida sem que haja culpa do apelante, nos moldes do artigo 248 do Código Civil, exonerando o acionado da obrigação; vi) destacou que, caso se entenda pela conversão da obrigação, há necessidade de comprovação do alegado dano ou prejuízo, o que não demonstrado no caso dos autos; vii) impugnou os danos morais deferidos, defendendo que o ocorrido se deu por culpa exclusiva da própria autora, logo, está configurada excludente de responsabilidade (artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor) e, subsidiariamente, seja o valor minorado; viii) a fixação das *astreintes* em R\$100,00 (cem reais), limitada a 30 dias, é incompatível com o cenário dos autos, vez que o apelante apresentou a justa causa para o descumprimento da obrigação e, em caso de não afastamento da multa, defende que o valor arbitrado

deve ser reduzido; ix) não deve responder pelo pagamento das verbas de sucumbência, pois não deu causa ao ajuizamento da ação. Recurso tempestivo e devidamente preparado (págs. 232/234 e 256).

Foram apresentadas contrarrazões (págs. 237/255).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Rejeita-se, *ab initio*, a alegação de afronta ao princípio da dialeticidade recursal, pois as razões recursais do acionado confrontam, a contento, com os termos da sentença proferida.

O recurso não merece ser acolhido.

Argumenta a autora que sua conta comercial foi suspensão, previamente, pela plataforma do requerido em 11.06.2023, tendo a plataforma informado que a suspensão ocorreu por violação das diretrizes da comunidade do *Instagram*, referente à venda de produtos “falsificados”. Afirma que os produtos comercializados são lícitos e originais, vez que adquiridos via “*amazon.com*”.

Por sua vez, o acionado alega que a desativação da conta é legítima e que teria ocorrido por violação à propriedade intelectual de terceiros. Sustenta que agiu em exercício regular de direito, visando garantir a segurança dos usuários da rede social, e que não pode ser compelido a manter a prestação de serviços à autora.

Pois bem.

Diante das alegações acerca do descumprimento dos termos de uso pela autora, caberia ao requerido a demonstração das violações imputadas, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Todavia, o requerido não foi capaz de produzir qualquer elemento probatório que indicasse a prática de conduta inadequada pela autora no uso da rede social. As alegações, aliás, são vagas e genéricas, inexistindo dados concretos acerca da suposta violação às diretrizes de uso.

No mais, as razões recursais não infirmam o estabelecido na sentença, onde ficou reconhecida a responsabilidade do apelante pela situação experimentada pela apelada, notadamente porque o apelante não demonstrou

quaisquer das excludentes de responsabilidade (especialmente a alegada culpa exclusiva da vítima).

Com efeito, em que pese o apelante alegar “violação ao direito de propriedade intelectual”, não demonstrou qual teria sido a publicação da autora que teria infringido os termos de uso da plataforma, sendo que, na apelação, o acionado reproduz as teses da contestação.

Conforme bem salientado na r. sentença, “*No presente caso, não há qualquer comprovação da parte ré sobre a violação dos termos de uso da plataforma "Instagram" que teriam ensejado a suspensão do perfil da parte autora, de modo que a perpetuação do bloqueio há e configurar ato abusivo e arbitrário da requerida. Em acréscimo não se pode exigir da parte autora, nesta apertada sede de cognição, a produção de prova negativa, voltada à demonstração de que não teria violado as diretrizes normativas que disciplinam a utilização da plataforma, mormente tendo em vista que, sendo a relação jurídica de natureza consumerista, como registrado alhures, o ônus probatório, em questão, deve ser imputado à parte requerida. Diante da falta de demonstração da parte requerida no tocante ao descumprimento das diretrizes da plataforma pela parte requerente, a suspensão dos perfis constitui um ato abusivo ensejando responsabilidade objetiva, sob os moldes do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, na reparação dos danos ocasionados pelo interrompimento indevido da prestação de serviço. A parte autora, conforme se depreende dos autos, utiliza a rede social "Instagram" como ferramenta primordial para a divulgação e comercialização dos seus produtos.*” (págs. 203)

E, uma vez acertadamente imposta ao apelante a obrigação de fazer, não há que se falar em inviabilidade da fixação de *astreintes* respaldadas, na espécie, no artigo 536, *caput* e § 1º, do Código de Processo Civil.

Permaneça, portanto, a multa estabelecida no comando sentencial, a ser aplicada na hipótese de descumprimento injustificado da ordem judicial, mostrando-se adequado o valor fixado.

Quanto ao pedido de que a obrigação de reativação da conta seja resolvida nos termos do artigo 248 do Código Civil, por conta de inviabilidade de cumprimento da obrigação ante a exclusão permanente da conta,

este não pode ser conhecido, vez que a questão somente foi levantada na apelação, caracterizando inovação recursal. Registre-se que as questões de fato não impugnadas no juízo inferior só poderiam ser alegadas se o réu demonstrasse que deixou de argui-las por motivo de força maior, nos termos do artigo 1.014 do Código de Processo Civil, o que não ocorreu no presente caso.

Importante mencionar, ainda, que discussões afetas à exequibilidade ou inexecutibilidade da obrigação de fazer imposta, bem como sobre eventual necessidade de conversão da obrigação em perdas e danos, deverão ser enfrentadas em sede de cumprimento de sentença.

O dano moral, por sua vez, ficou bem demonstrado, pois não se trata de mero dissabor cotidiano inapto a configurar a obrigação reparatória, mas, sim, de grave abalo moral sofrido pela autora, conforme entendimento majoritário desta C. Câmara no julgamento de casos análogos:

"Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da ré. Conta do autor no TikTok desativada pela ré sem justificativa. Requerida que não comprovou a violação, pelo usuário, dos termos de uso e diretrizes da empresa e não observou o contraditório e a ampla defesa para a desativação. Falha na prestação dos serviços da ré. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC. Danos morais evidenciados. Indenização no valor de R\$ 10.000,00 mantida. Alteração, de ofício, do índice de correção monetária e dos juros moratórios incidentes sobre o valor da condenação. Matéria de ordem pública. Apelação não provida, com determinação de restituição à apelante do valor pago a maior pelo preparo recursal" (TJSP; Apelação Cível 1076199-37.2023.8.26.0100; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025).

"Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré. Conta/perfil do autor no Instagram bloqueado pela ré sob alegação de violação aos termos de uso e diretrizes da comunidade. Ausência de comprovação. Alegação genérica da ré sem especificar quais os atos do autor seriam violadores dos termos de uso. Multa diária cominatória e seu limite mantidos. Danos morais evidenciados. Indenização de R\$ 5.000,00 mantida. Recurso não provido com observação" (TJSP; Apelação Cível 1073519-45.2024.8.26.0100; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2024; Data de Registro: 10/12/2024).

Quanto ao valor arbitrado para a indenização

extrapatrimonial, de R\$ 3.000,00 (três mil reais), não se mostra excessiva, eis que fixada com observação aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sem importar em enriquecimento indevido por parte da apelada.

A sucumbência também foi corretamente fixada, pois a apelada precisou ingressar com a ação para que o problema, ao qual não deu causa, fosse solucionado.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240)

Feitas tais ponderações, por meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso apresentado, majorando a verba honorária estabelecida para 20% do valor da condenação fixado na sentença.

JOÃO CASALI
- Relator -