



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447968

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1026140-80.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante RITA EDIANE ASSUMÇÃO DA PAIXÃO ALGARANHAR (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em 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 Exmo. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MILTON CARVALHO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 44021.

Apelação nº 1026140-80.2024.8.26.0562.

Comarca: Santos.

Apelante: Rita Ediane Assunção da Paixão Algaranhar.

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz prolator da sentença: Daniel Ribeiro de Paula.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Suspensão da conta mantida pela autora no Instagram. Alegação de infração às Diretrizes da Comunidade. Ausência de provas de que a autora efetivamente descumpriu políticas internas da plataforma. Réu que reconheceu que a motivação da suspensão foi a suspeita de invasão do perfil. Inexistência de demonstração de culpa do usuário. Sentença reformada para o fim de condenar o réu na obrigação de fazer, restabelecendo o acesso à conta da autora. Danos morais, contudo, não caracterizados na hipótese. Ausente situação excepcional que pudesse amparar a alegação de que a autora suportou abalo moral. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de pedido de obrigação de fazer cumulado com indenização por danos morais, julgado improcedente pela respeitável sentença de fls. 162/166, cujo relatório se adota, sob o fundamento de que a suspensão da conta mantida pela autora na rede social foi justificada, de modo que ela foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Inconformada, **apela a autora** sustentando, em síntese, que a conta mantida por ela na rede social Instagram foi desativada de forma arbitrária, sem justificativa concreta ou mesmo aviso prévio, além de não terem sido fornecidos meios eficazes de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recuperação; que não foi demonstrada violação das Diretrizes da Comunidade; que tentou de diversas formas recuperar o acesso à plataforma, inclusive promovendo os procedimentos de segurança exigidos pela ré, porém não obteve sucesso; que a falha na prestação de serviços foi reconhecida pela própria ré em contestação, ao declarar que a suspensão decorreu de indícios de comprometimento decorrente de invasão; que devem ser aplicados à hipótese os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova; e que os fatos geraram danos morais indenizáveis, inclusive pelo desvio produtivo de seu tempo. Requer, assim, a reforma da sentença e a procedência da demanda (fls. 169/179).

Houve resposta (fls. 185/196).

É o que importa ser relatado.

O apelo é de ser parcialmente provido.

Narra a petição inicial que a autora é usuária da plataforma Instagram, de propriedade do réu, e que a utiliza para fins pessoais. Afirma que, em 30/05/2024, foi surpreendida com a suspensão arbitrária de seu perfil, sem nenhuma informação sobre o motivo concreto, sob a justificativa genérica de violação às "Diretrizes da Comunidade sobre Fraude e Enganação". Infrutíferas as tentativas de solução pela via administrativa, ajuizou a presente demanda por meio da qual pleiteou, em sede de tutela de urgência, que a ré seja compelida a promover o imediato restabelecimento da conta *@ritaalgaranhar*, sob pena de multa diária. No mérito, pediu a confirmação da tutela, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao fim, os pedidos foram julgados improcedentes, na forma mencionada, motivando a interposição do recuso.

E, em que pese o respeitável entendimento do Douto Magistrado, a demanda merece solução diversa.

Em primeiro lugar, ressalta-se que a relação jurídica existente entre as partes rege-se pelas normas previstas no diploma de proteção ao consumidor e a hipótese em comento é de responsabilidade pelo fato do serviço, que é objetiva, nos termos do artigo 14 do aludido Código: *o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

No caso, a suspensão da conta da autora restou incontroversa e, embora tenha concordado com os termos de uso da plataforma, não há prova de que tenha violado qualquer diretriz.

E, na medida em que o usuário nega ter violado os termos de uso, cabia ao réu produzir prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora (artigo 373, II, do Código de Processo Civil), ônus do qual não logrou se desincumbir.

Com efeito, apesar de ter justificado que foi lícita a suspensão da conta da autora, e que esta decorreu do descumprimento das Diretrizes da Comunidade, reconheceu que *a conta @ritaalganhar, em verdade, possui indícios de comprometimento, decorridos de invasão*, e inclusive informou que encaminharia *link* seguro à autora para recuperação do acesso (fls. 111).



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E embora alegue que oferece mecanismos de segurança suficientes e que o ocorrido pode ter origem em causas e esferas que fogem de sua ingerência, sequer comprovou que de fato teria ocorrido invasão da conta ou mesmo apresentou indícios de que o ato teria se concretizado por culpa exclusiva da ré.

A respeito, segundo **SÉRGIO CAVALIERI FILHO, (...)** *o fato de terceiro, segundo a opinião dominante, equipara-se ao caso fortuito ou força maior, por ser uma causa estranha à conduta do agente aparente, imprevisível e inevitável (in Programa de Responsabilidade Civil. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2007, pág. 65).*

Da exclusiva análise das informações disponíveis nos autos, portanto, não é possível constatar a alegada violação das diretrizes do Instagram ou mesmo a suposta invasão da conta da autora, de modo que cabia ao réu demonstrar, especificamente, a lisura do procedimento de suspensão adotado. Contudo, tais provas não foram apresentadas.

Nesse contexto, não é possível caracterizar a conduta do réu como legítima, não havendo prova suficiente do descumprimento dos termos e normas de uso da plataforma, mostrando-se indevido o bloqueio do perfil, cabendo, portanto, ao Instagram, promover a pronta restauração da conta.

Nesse sentido, em caso análogo:

Apelação - Ação de obrigação de fazer – Prestação de serviços - Procedência - Ré condenada a reativar conta na mídia social Instagram, com o mesmo conteúdo de quando foi retirada - Possível flexibilizar o alcance do princípio do "pacta sunt servanda", mediante controle judicial, com vistas ao resgate do



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

equilíbrio entre os contratantes – Não comprovada culpa exclusiva da autora – Alegada infração aos termos de uso e diretrizes da comunidade que vem disposta de modo genérico - Não há, portanto, como afastar o direito da autora ao pretendido restabelecimento, diante da suspensão desmotivada e unilateral - Decisão mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1107704-46.2023.8.26.0100; Rel. Claudia Grieco Tabosa Pessoa; 19ª Câmara de Direito Privado; j. 21/05/2024) (realces não originais)

Não se olvida que inexistente **nulidade das diretrizes** da plataforma que, ademais, foram aceitas pela autora quando da abertura de sua conta e têm como objetivo coibir a veiculação de conteúdo proibido ou desvirtuamento da rede social.

Aliás, sobre o tema, assim já se pronunciou esta Colenda Câmara, em voto de relatoria do Ilustre **Desembargador Arantes Theodoro**:

(...) No caso 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. (TJSP; Apelação Cível 1136277-94.2023.8.26.0100; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 30/04/2024) (grifo não original).

Não obstante, sem a demonstração da efetiva violação dos respectivos termos, não se justificava a suspensão da conta da



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora – que, ademais, perdurou por pelo menos 5 meses até a distribuição da ação judicial, de modo que sequer haveria se falar em mera suspensão temporária.

Por outro lado, deixa-se de fixar multa por descumprimento da obrigação, tendo em vista a existência de indícios de que o acesso à conta foi restabelecido recentemente pelo réu, conforme informado em contrarrazões às fls. 187, de modo que eventual alegação de descumprimento deverá ser deduzida em sede de cumprimento de sentença.

Melhor sorte, contudo, não assiste à recorrente em relação aos **danos morais**.

Não obstante se reconheça que tais fatos geraram para a autora frustração e descontentamento, no caso em exame não estão caracterizados danos morais passíveis de reparação, não se tratando de dano presumido.

Isso porque não se vislumbrou a ocorrência de situação excepcional que pudesse amparar a alegação de que a autora suportou abalo moral e inexistem elementos aptos a indicar que ela teve sua honra e dignidade abaladas por causa desses fatos.

Observa-se ainda que não restou demonstrado que a autora utilizava o perfil para fins de obtenção de renda, tendo ela afirmado expressamente que a conta *era utilizada primariamente para comunicação com familiares residentes no estado do Pará, dada a distância significativa entre eles* (fls. 03).



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso em tela, assim, ainda que ausente justificativa para a suspensão ocorrida, ficar privado temporariamente do uso de uma rede social não se mostra um abalo tão considerável a ponto de ensejar o pagamento de uma indenização.

Frise-se que O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Precedentes (STJ, AgRg no REsp 1.269.246/RS, 4ª Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 20/05/2014) (grifos não originais).

Ademais, a tese relacionada ao desvio produtivo de seu tempo útil também não comporta guarida, seja porque desprovida de correspondente substrato probatório, seja porque a espera por uma postura da plataforma não passa de mero dissabor, longe tal conduta de configurar ato ilícito passível de reparação.

Logo, não estando caracterizada situação excepcional que pudesse gerar para o autor abalo psicológico relevante, não é devida a reparação por danos morais pretendida.

Em caso de relevante semelhança, assim já se pronunciou esta Corte:

APELAÇÃO. Uso de rede social – Plataforma Instagram – Suspensão permanente do perfil de usuário criado pelo autor – Suposta violação das regras de uso da plataforma. Banimento motivado em suposta falsidade de identidade. Perfil mantido por sócia de cantor falecido. Ré-apelante que não se insurge contra a ordem de reativação do perfil, limitando-se a impugnar sua condenação no pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 15.000,00. Pedido de indenização por danos morais fundado na privação ao acesso da rede social e nos esforços do consumidor para a recuperação da conta de usuário. Lei nº 12.965/14 que reconhece "o acesso à internet" como "essencial ao exercício da cidadania" em seu art. 7º, o qual estabelece os direitos e garantias dos usuários, prevendo a reparação de ordem moral na hipótese de violação da intimidade e da vida privada. Marco Civil da Internet que, portanto, não cria nova modalidade de direito de personalidade, mas busca constituir ferramentas adequadas à proteção do direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos indivíduos (art. 5º, X, CF/88) em tal meio, o que é reiterado por seu art. 10. Privação de acesso à conta de usuário que não é suficiente à configuração de dano moral na medida em que não malferir direito de personalidade. Precedentes. Esforço realizado pelo consumidor para recuperar o acesso à aplicação (teoria do desvio produtivo) que é insuficiente para o arbitramento de crédito indenizatório. O desvio de tempo do consumidor pela má prestação de serviços, para que enseje dano extrapatrimonial, deve envolver interregno anormal em circunstâncias que retirem do consumidor a liberdade de realizar outras atividades, e em extensão capaz de malferir sua dignidade, o que não se evidencia na hipótese dos autos. Indenização afastada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1122398-20.2023.8.26.0100;



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Rel. Rômolo Russo; 34ª Câmara de Direito Privado; j.
04/06/2024)** (realces não originais)

Diante de tal cenário, a respeitável sentença deve ser reformada tão somente para condenar a ré na obrigação de restabelecer a conta da autora, mantida na rede social Instagram sob a denominação @ritaalganhar - ressaltando-se que o acesso, aparentemente, foi devidamente restabelecido.

Outrossim, incabível acolher o pedido para que seja afastada a condenação do réu nas verbas sucumbenciais, uma vez que ele não forneceu o suporte adequado quando provocado extrajudicialmente para realizar a recuperação do perfil da autora, somente iniciando as devidas providências após a citação no feito, pelo que deu causa, portanto, ao ajuizamento da ação.

Por conseguinte, com a alteração do julgado e a hipótese de sucumbência recíproca, ambas as partes deverão arcar com metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa ora fixados em 10% do valor da causa, levando-se em conta os critérios previstos no § 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade da justiça concedida à autora.

Por tais fundamentos, ***dá-se parcial provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator