



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000452488

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000956-56.2024.8.26.0390, da Comarca de Nova Granada, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado JK NOVA GRANADA COMÉRCIO DE CHOCOLATES LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

MARRONE SAMPAIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000956-56.2024.8.26.0390

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Apelada: Jk Nova Granada Comércio de Chocolates Ltda.

Comarca: São Paulo

Voto nº 787

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência que determinou o restabelecimento do perfil do autor junto à plataforma Instagram. Apelo da ré. Embora possível, a interrupção dos serviços de acesso à plataforma deve conter fundamentação específica acerca da violação dos termos de uso do aplicativo. Hipótese não demonstrada nos autos, restringindo-se a recorrente à genérica alegação de suposta violação por parte do usuário das diretrizes da comunidade da empresa. Conduta de desativação do perfil imotivada e irregular. Dano moral. Inocorrência. Abalo à honra objetiva da pessoa jurídica não demonstrado. Precedentes deste E. Tribunal. Sentença reformada, apenas para afastar a condenação por danos morais. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença (fls. 108/112) , cujo relatório se adota, que julgou procedente pedido formulado em ação condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência ajuizada por Jk Nova Granada Comércio de Chocolates Ltda em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, para “(i) condenar a Ré à obrigação de fazer consistente em restabelecer o perfil “@cacashownovagranada” com todo o conteúdo já publicado, (ii) condenar a Ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais.” Ainda, condenou a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 116/126), requerendo a reforma do julgado. Aduz que o perfil da autora já se encontra ativo nas redes sociais e que não houve falha de prestação dos serviços, vez que a plataforma possui termos de uso que são aceitos pelos usuários, bem como que, no caso em tela, agiu nos exatos limites do exercício

regular de direito promovendo a retirada da conta do ar temporariamente para análise do eventual descumprimento de políticas internas. Impugna também a ocorrência do dano moral, uma vez que a empresa autora não demonstrou ofensa à sua honra objetiva. Subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* indenizatório arbitrado.

Contrarrazões às fls. 134/140.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 143).

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 155).

É o relatório.

O recurso comporta provimento parcial.

Ao que se verifica, houve o ajuizamento de ação de obrigação de fazer, além de tutela de urgência, por Jk Nova Granada Comércio de Chocolates Ltda contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., tendo sido determinado à ré, confirmando-se a tutela pretendida pela autora, o restabelecimento do perfil da empresa junto à plataforma *Instagram*.

Cinge-se a controvérsia recursal, em primeiro momento, à existência de conduta irregular da ré ao promover o banimento da conta da autora. E, nesse sentido, não assiste razão a apelante.

Convém inicialmente frisar que se tem por identificada relação de consumo travada entre as partes e, a teor do que dispõe o artigo 14 da Lei 8.078, é objetiva a responsabilidade civil da recorrente, já que prestadora de serviços à empresa autora, destinatária final. Com efeito, dispõe referido dispositivo legal que “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”.

E, sendo objetiva a responsabilidade da recorrente, há que se lhe imputar os riscos inerentes à atividade por ela desempenhada, qual seja, a prestação de serviços no mundo virtual (internet). Em função disso, reconheceu-se, em primeira instância, defeito na prestação desses serviços, na medida em que houve desativação, sem justificativa, dos serviços de acesso a este tipo de rede social, então oferecidos à recorrida.

Quanto a esse aspecto, é necessário que sejam feitas algumas considerações sobre o tema.

Realmente, os provedores de hospedagem não exercem controle preventivo ou monitoramento sobre o conteúdo das páginas pessoais criadas pelos usuários, até porque seria praticamente impossível tal empreendimento. Certo que a apelante disponibiliza ferramentas de acordo com a política de privacidade e com a política de direitos autorais, mas, apesar de todos esses mecanismos de proteção, infelizmente, alguns usuários se utilizam das ferramentas para a prática de ilícitos.

Tecnicamente, não há como impedir que determinados conteúdos sejam inseridos na Internet e, em casos de remoção, mister a análise e o crivo do Poder Judiciário, a fim de evitar prejuízos a terceiros e que a ré atue como censora prévia, o que implicaria em controle ilegal e inconstitucional. Isso porque pode haver conflitos de direitos fundamentais o direito de personalidade de uma parte versus o direito de liberdade de expressão e/ou de informação de outra parte.

Frise-se, mais uma vez, que a apelante não detém o direito de decidir o que deve ou não ser removido da Internet, uma vez que não possui o poder de censor, a não ser em casos de flagrante ilicitude ou ofensividade.

Feitas tais considerações, parte-se da premissa de que, excepcionalmente, pode a requerida efetuar controle dos conteúdos de informações

disponibilizados pelos usuários em sua plataforma eletrônica, no caso *Instagram*. Inclusive há previsão nesse sentido nos termos de adesão ao uso do aplicativo, cuja aceitação condiciona ao desfrute de tais serviços pelos usuários. Como dito, todavia, tal medida é excepcional e tem lugar quando a utilização da plataforma pelo usuário se dá de forma flagrantemente distorcida, notadamente quando violados direitos personalíssimos e imateriais de terceiros.

Isso tudo legitima a possibilidade de a ré desativar ou cancelar a conta dos usuários quando verificado tal uso desvirtuado dos serviços. No entanto, a medida deve ser devidamente fundamentada, sob pena de se tornar abusiva dando azo a vício na prestação dos serviços ao consumidor.

No caso, ainda que a recorrente tenha apresentado justificativa para desativação da conta do autor, os argumentos que a embasam mostram-se frágeis e genéricos. Nota-se que a ré sequer aduziu, em contestação, que tipo de norma específica de seus termos e condições o recorrido estaria violando.

Como consequência, faz jus o autor ao restabelecimento dos serviços de que vinha se beneficiando, nos termos definidos na sentença.

Contudo, não é o caso de reconhecimento de danos morais no presente caso.

Embora a pessoa jurídica possa sofrer dano moral, a indenização pressupõe a efetiva comprovação do abalo à sua honra objetiva, nos termos da Súmula 227 do STJ.

No caso concreto, contudo, não se pode concluir por comprovada a ocorrência de abalo à imagem da pessoa jurídica demandante pelo simples fato de que sua conta no Instagram ficou inativa.

Corroborando o expandido, invocam-se os seguintes julgados deste

E. Tribunal de Justiça:

"Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela demandante. À vista do que dispõe a Súmula n. 227 do C. Superior Tribunal de Justiça, é indiscutível que a pessoa jurídica pode sofrer dano moral, mas apenas relativamente à honra objetiva, ou seja, quando sofre abalo em sua imagem, perante clientes, em seu segmento de atuação, gerando prejuízo em sua atividade empresarial, o que não foi demonstrado no caso concreto, não podendo ser presumido. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1029142-13.2023.8.26.0071; Relator(a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 19/03/2025; Data de Publicação: 19/03/2025)

"APELAÇÃO CÍVEL. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por dano moral. Indevido banimento da conta da autora no Whatsapp business. Sentença de procedência. Irresignação da ré. PRELIMINARES. Legitimidade passiva da ré, por pertencer ao mesmo grupo econômico de Whatsapp Inc., respondendo por eventuais falhas decorrentes do aplicativo Whatsapp. Interesse de agir da autora configurado. Persiste o interesse processual da autora em tornar definitivo o reestabelecimento da conta, sobretudo diante da insistência da apelante em ver reconhecida a licitude do ato de banimento perpetrado. Alegação, em contrarrazões, de violação ao princípio da dialeticidade recursal. Não ocorrência. Parte ré que suficientemente indica a razões de fato e de direito que, no abstrato, sustêm a pretensão recursal. Atendimento o disposto no art. 1.010, III, do Código de Processo Civil. MÉRITO. Requerida que não se desincumbiu do ônus de comprovar qual teria sido a conduta da autora contrária aos termos de uso da plataforma. Responsabilidade da ré pelo reestabelecimento da conta e dos dados reconhecida. Reestabelecimento da conta que é viável e já realizada, por força do deferimento de tutela de urgência. Impossibilidade técnica de restaurar os dados perdidos com o injusto banimento da conta da autora que leva a conversão dessa obrigação de fazer em perdas e danos. Apuração em cumprimento de sentença. Dano moral afastado. Pessoa jurídica. Ausência de comprovação de dano à honra objetiva da autora. Precedentes do E. STJ e desta C. Câmara. Encargos sucumbenciais. Alegação da ré que não deu causa a ação que não prospera. Aplica-se o princípio da sucumbência, que determina a distribuição do ônus sucumbencial na proporção em que cada parte foi vencida. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1016743-44.2023.8.26.0008; Relator(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 13/08/2024; Data de Publicação: 13/08/2024)

Dessa forma, de rigor a reforma parcial da r. Sentença, para afastar a indenização por dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, forçoso, no caso, reconhecer a hipótese de sucumbência recíproca, uma vez rejeitado o pedido de indenização por danos morais.

Portanto, arcarão as partes, em igualdade de proporção, com as custas judiciais e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios sucumbenciais dos advogados, no valor total de 10% do valor da causa, devidamente atualizada, a ser repartido entre os respectivos patronos.

Com o parcial provimento do recurso interposto, descabida a majoração de honorários a título recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, por meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARRONE SAMPAIO
Relator