



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000373956

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1149144-22.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados ABRITTA COSTA ROCHA e DANIELA ABRITTA COSTA ROCHA 11333184603, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da autora, desprovido o da ré, V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1149144-22.2023 – SÃO PAULO.

Apelantes/apeladas: Abritta Costa Rocha e outra e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz: **Leonardo Prazeres da Silva.**

Voto 38.198

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Desativação de conta no Instagram, sob alegação de violação dos termos de uso (contrafação) – Utilização da rede social para fins comerciais – Escorreta determinação de reativação – Bloqueio que se deu sem justa causa comprovada e sem oportunizar o contraditório – Alegações genéricas de descumprimento dos “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade” – Ausente demonstração concreta de infração perpetrada pela usuária – Inadmissibilidade da desativação de conta de forma inadvertida – Abusividade – Dever de indenizar caracterizado – Dano moral ocorrente – Indenização devida, com valor majorado – Sucumbência mantida, com adequação da base de cálculo da verba honorária – Recurso da autora provido e desprovido o da ré.

1. A sentença de fls. 220/222, de relatório adotado e integrada por embargos de declaração acolhidos (fls. 269/273), julgou procedente ação

de obrigação de fazer e indenização por dano moral (R\$5.000,00), confirmada a tutela concedida, nos termos do acórdão deste Tribunal – honorários advocatícios fixados no mínimo estabelecido na tabela da OAB/SP.

Apelam as partes.

Diz a autora que a desativação do perfil comercial se deu de maneira ilícita e abusiva. Defende a ocorrência do dano moral e pugna pela majoração do seu valor para R\$10.000,00, pois a desativação ocorreu próximo à Black-Friday e ao final do ano, período em que há um aumento significativo no número de vendas. Demais, no período em que permanece a indisponibilidade, diversos potenciais consumidores podem migrar para a concorrência, além do fato de que a indisponibilidade afeta sua imagem e deprecia seu nome e boa-fama perante o mercado. Cita jurisprudência. Requer, ainda, a majoração da verba honorária para 20% do valor da causa. Pede a reforma nesses aspectos (fls. 278/308).

A ré, por sua vez, alega que a desativação da conta da autora se deu em razão de infração contratual, ao veicular conteúdo que violava a propriedade intelectual de terceiros – contrafação. Aduz que sua atitude não se deu de forma arbitrária, mas diante da denúncia recebida pela empresa Richemont/Van cleaf. Alude aos “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade”, que devem ser observados por todos os usuários, a fim de promover um ambiente seguro. Afirma que a medida adotada é correta e legítima e que agiu em exercício regular de direito ante a égide da obrigatoriedade dos contratos. Argumenta que eventual ordem para reativação acarreta na intervenção na atividade empresarial do Instagram, em

desacordo com a regra da livre iniciativa. Insurge-se contra o dano moral (que entende ausente) e o seu valor, bem como contra os ônus sucumbenciais. Cita jurisprudência. Pede efeito suspensivo e a reforma, com a improcedência (fls. 334/360).

Vieram respostas (fls. 364/380 e 386/392).

É o relatório.

2. O pedido de atribuição de efeito suspensivo está prejudicado, diante da análise do mérito que se seguirá. Demais, o recurso já é contemplado pelo efeito pretendido, exceto quanto à tutela provisória confirmada na sentença (art. 1.012, § 1º, V, CPC).

Recurso da autora fundado e infundado o da ré. A autora ajuizou ação visando à imposição de obrigação de fazer à ré, além de indenização por dano moral alegando, em suma, que, em 18/10/2023, foi surpreendida pela notificação da ré informando que sua conta no Instagram havia sido suspensa por supostamente ter violado os “*termos de uso sobre propriedade intelectual, incluindo políticas sobre marca comercial*”, não sendo detalhados e explicados os motivos dessa atitude unilateral, não sabendo qual foi a violação supostamente praticada que motivou a desabilitação da conta, em que realiza o comércio (vendas online) de acessórios, em especial semijoias, artigos em prata e outros acessórios, cujo perfil possui mais de 9.300 seguidores, prejudicando sua atividade empresarial (fls. 01/20).

Em contestação (fls. 94/126), a ré discorreu sobre suas políticas e

informou que a desativação da conta da autora ocorreu por violação aos “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade”, agindo em exercício regular de direito.

Malgrado a provedora dos serviços alegue infração grave de termos e regras de bom uso da plataforma social eletrônica, nada, em absoluto, ficou demonstrado no processo que justificasse o bloqueio de referida conta, até mesmo para fins de verificação de possível violação.

Ora, tratava-se de seu ônus processual inegável, nos termos do art. 373, II, do CPC – **do que não se desincumbiu.**

Observe-se que a ré se limitou a alegar que recebeu uma denúncia relativa à violação de propriedade intelectual de terceiro. Confira-se: “*Segue a identificação da denúncia abaixo: 1. Número da denúncia: 1456383305235338. Nome do Denunciante: Richemont/Van cleaf. Data: 18/10/2023*”. Afirma ainda que os conteúdos publicados na conta da autora violaram direito de terceiro, “*que denunciou tal conteúdo comprovando seus direitos*” (fls. 104 e 340). Todavia, não apresentou o teor da referida denúncia nem a documentação colacionada pelo terceiro e os procedimentos internos de verificação da suposta contrafação.

Demais, instada a especificar provas (fl. 210), pugnou pelo julgamento antecipado (fls. 218/219).

A genérica alegação de violação à política da plataforma não satisfaz a necessidade de concreta demonstração de justa atuação da fornecedora de serviços para a prática da medida de desativação da conta

daquela usuária – do que, aliás, seria prova bastante fácil de produzir e apresentar nos autos –, inda mais sem a devida e prévia notificação para esclarecimentos e contraditório.

Nestas circunstâncias, sem delongas, tem-se que a ré passou ao largo da prática de exercício regular de direito, tendo, sim, atuado de forma abusiva pela inadvertida restrição tomada em desfavor da parte autora.

A respeito – **mutatis mutandis**:

*APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – CONTA EM REDE SOCIAL INSTAGRAM – DESATIVAÇÃO POR SUPOSTA VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO – DIREITOS AUTORAIS – SEM PROVA DA EFETIVA OCORRÊNCIA - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - O autor teve sua conta no Instagram desabilitada sem esclarecimento a respeito do motivo pelo qual isso ocorreria. **Como a conta possuía escopo comercial (comércio de sapatos e acessórios), gozando a empresa de número considerável de seguidores, e sinalizando uma possível queda no faturamento da empresa. - A requerida afirma que houve violação de direitos autorais. Contudo, os documentos trazidos nos autos não comprovam a efetiva ocorrência das violações aos direitos autorais de terceiros, mas tão somente a existência de denúncias a esse respeito. - A relação entre as partes é de consumo. A autora se adapta perfeitamente à definição de consumidor e o réu, à de fornecedor. A hipossuficiência jurídica da parte requerente é incontestável. A prova está nas mãos do requerido, visto que ele é responsável pelo armazenamento, divulgação e manutenção dos dados de sua rede social utilizada pela autora recorrente. Cabendo ao demandado comprovar que houve violação de direitos autorais, entretanto não se desincumbiu desse ônus, deixando de fornecer detalhes e sequer quais normas de***

segurança teriam sido violadas pela autora; RECURSO IMPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1130826-88.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/03/2025) – negrejei.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação da ré – Autora que teve sua conta na rede social Instagram desativada por suposta violação à propriedade intelectual de terceiros - Não demonstrada a violação praticada pela autora – Ônus da ré – Desativação de conta que se mostrou desmesurada e abusiva diante de alegações genéricas e desacompanhadas de elementos probatórios concretos da violação – Descumprimento dos deveres anexos ínsitos à relação jurídica das partes – Inobservância do direito de defesa – Eficácia horizontal dos direitos fundamentais – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1101047-88.2023.8.26.0100; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 12/12/2024) – negrejei.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Rede social "Instagram". Demandante que alega a desativação das contas, por suposta violação aos Termos de Uso. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que insiste na total procedência da Ação. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Desativação de forma arbitrária das contas na plataforma digital, sem facultar ao usuário a oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa, que afronta a eficácia horizontal dos direitos fundamentais, cuja observância também se impõe no âmbito das relações privadas. Empresa ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a

cogitada violação aos "Termos de Uso" atribuída ao autor pela prática de contrafação. Mera invocação do princípio da liberdade contratual e de aplicabilidade da cláusula resolutiva expressa que não basta para alterar o desfecho dado à causa. Caso que comporta efetivamente a determinação de reativação das contas em questão. [...] Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1078016-73.2022.8.26.0100; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/06/2023) – negrejei.

Estão presentes os requisitos legais do dever de indenizar (art. 14, CDC), ressaltando os indeléveis danos morais experimentados pela usuária em razão da impossibilidade de uso normal da rede social – que constitui na atualidade importante meio de comunicação, visibilidade e alcance público –, inclusive para potencializar mecanismos negociais e de auferir remuneração, sobrelevado seu trabalho de comércio/venda online de acessórios.

Noutras palavras, a indisponibilidade da conta/perfil, decerto, trouxe constrangimento à autora, além de dano *in re ipsa* à imagem construída, notadamente perante seus mais de 9.300 seguidores registrados (fl. 02), impossibilitando a continuidade da mais diversa sorte de contatos, visualizações e angariamento de novos clientes e seguidores, tudo, a resultar mesmo na afetação de sua reputação e honra objetiva.

A indenização não pode ser irrisória, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevada, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrada, porque tem finalidade compensatória.

Em suma, o **quantum** a ser pago deve ser apto a compensar, suficientemente, o dano e a desestimular reincidência, não devendo, em situação alguma, gerar enriquecimento, o que feriria os princípios que regem a matéria (razoabilidade e proporcionalidade).

Nesse contexto, adstrito àquilo que vem entendendo esta Câmara, à vista do grau de culpa da ré e do longo período em que a conta comercial permaneceu, indevidamente, desativada (272 dias – fl. 383, uns nove meses), o valor arbitrado a título de dano moral é majorado para R\$10.000,00 (dez mil reais), quantia essa que se mostra em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Referido valor será corrigido da publicação deste julgado (súmula 362, STJ), com juros moratórios da citação, tal como determinado na sentença (fl. 271).

Por fim, diante do decaimento da ré e do princípio da causalidade, correta a atribuição dos ônus sucumbenciais a ela impostos, com adequação apenas quanto à base de cálculo, isto porque houve condenação, o proveito econômico obtido não é irrisório ou inestimável, além de o valor da causa não ser muito baixo.

Logo, não é caso de arbitramento de verba honorária por apreciação equitativa do Juízo (art. 85, § 8º, CPC), mas sim dentro dos limites percentuais do art. 85, § 2º, do CPC. Sendo assim, condena-se a ré ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da autora de 20% do valor da condenação atualizada (o que atende, de certa forma, o pedido de fl. 308, pois o valor da causa corresponde ao da condenação), já considerado o disposto no art. 85, § 11, do mesmo diploma legal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. Pelo exposto, provê-se o recurso da autora e se desprovê o da ré.

Vicentini Barroso