



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
6ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

SENTENÇA

Processo nº: **1009969-13.2023.8.26.0100**

Classe – Assunto **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**

Requerente: ----- Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Lúcia Caninéo Campanhã.**

Vistos.

----- moveu ação de Obrigação de Fazer com pedido de Indenização por Danos Morais contra FACEBOOK SERVIÇOS ON LINE DO BRASIL LTDA alegando que é titular da conta comercial @-----, na plataforma Instagram, com mais trezentos mil seguidores; em 1º de janeiro de 2023, constatou que sua conta foi desativada, supostamente por violar os termos da plataforma; criou uma conta reserva com o nome de @-----, com mais de treze mil seguidores, para que pudesse continuar vendendo seus produtos, até que a conta oficial fosse reativada, contudo, no dia 04 de janeiro também foi desativada com a mesma justificativa; entrou em contato com a ré, visando recuperar sua conta, tendo realizado todos os procedimentos necessários, contudo, sem sucesso; desde a desativação das contas sofreu prejuízo médio de R\$ 800.000,00; reportou-se ao Código de Defesa do Consumidor; a desativação ocorreu de forma imotivada e arbitrária, sem oportunidade ao contraditório e ampla defesa; o perfil é utilizada como meio profissional e de subsistência; faz jus à indenização por danos morais. Requereu a concessão de tutela antecipada e, ao final, sua confirmação, para determinar que a ré reative a conta @----- e seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 e por lucros cessantes de R\$ 800.000,00.

Aditada a inicial para excluir o pedido de indenização por lucros cessantes (fls. 39/40).

A ré foi citada e apresentou contestação alegando que a conta



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
6ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

indicada na inicial incorreu em violação aos Termos de Uso do serviço Instagram, especificamente no tocante à falsificação de produtos; nas Diretrizes da Comunidade constam os tipos de compartilhamentos permitidos e tipos de conteúdo que podem ser removidos; os “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade” trazem as regras que visam preservar o ambiente seguro na utilização do Instagram, sujeitando todos os usuários do serviço que, ao criar sua conta, tomam ciência e concordam com o teor dos documentos; em razão da violação dos termos contratuais estabelecidos, autorizada a desativação da conta, conforme cláusula expressa; a autora foi devidamente informada sobre os motivos que levaram à desativação da conta; agiu em exercício regular de direito; era de ciência da requerente que não é permitida a publicação de conteúdos que violem os Padrões da Comunidade, especificamente no tocante à falsificação de produtos; caso haja violação às disposições contratuais descritas nos Termos de Uso, a exclusão da conta é medida que pode ser tomada de forma unilateral; não pode ser compelida a manter o contrato com a autora; inexistência de danos morais indenizáveis.

Indeferido o pedido de tutela de urgência (fls. 92).

É o relatório.

DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, visto que desnecessária a produção de outras provas, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Trata-se de pedido de condenação da requerida na obrigação de restituir à autora sua conta @-----, mantida na plataforma Instagram, bem como no pagamento de indenização pelos alegados danos morais sofridos.

Aduz a autora que mantém no Instagram conta comercial com mais de trezentos mil seguidores (fls. 3).

No dia 1º de janeiro de 2023, constatou que sua conta havia sido desativada pela ré em razão de suposta violação de seus termos (fls. 3).

Mesmo tendo entrado em contato com a requerida e preenchido os formulários solicitados para reativação da conta (fls. 33/34), ao que consta, a requerida manteve-se inerte.

Ainda que genericamente apontado que a autora teria violado



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
6ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

os Padrões da Comunidade, especificamente no tocante à falsificação de produtos (fls. 57), a ré não apresentou qualquer prova para corroborar suas alegações e justificar sua conduta que, neste contexto, se mostra abusiva.

A autora esclareceu que em seu perfil apenas comercializa serviços de divulgação de informações voltados para a área comercial, os quais não são sequer passíveis de falsificação (fls. 110).

A requerida, a seu turno, não apresentou qualquer documento, sequer *print* que demonstre qualquer ofensa praticada pela autora aos “Termos de Uso” ou “Diretrizes da Comunidade” da plataforma Instagram.

Não comprovado que registrada qualquer denúncia por outros usuários ou mesmo quais postagem seriam ofensivas, não tendo sido comprovada a regularidade da desativação da conta da rede social.

Incumbia à requerida demonstrar o fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, o que não fez, tendo se manifestado pelo julgamento antecipado da lide (fls.95).

Dessa feita, na ausência de provas de qualquer efetiva violação, não se justifica a desativação unilateral da conta @-----, sendo de rigor que a requerida providencie sua reativação, com a restituição do acesso à requerente.

Em casos análogos assim já se decidiu:

Prestação de serviços. Obrigação de fazer c.c. pedido de tutela antecipada em caráter antecedente. Sentença de procedência. Conta da autora em rede social Instagram desativada sob alegação de violação dos Termos e Condições de Uso do aplicativo e violação do direito de propriedade intelectual de terceiros. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade da desativação da conta da autora. **Alegações genéricas e desprovidas de suporte probatório. Ausência de comunicação prévia à usuária, inviabilizando o exercício do direito de defesa. Abusividade configurada. Conduta ilícita praticada pela ré a ensejar determinação de reativação da conta da autora.** Multa cabível e fixada em valor razoável, que somente incide em caso de descumprimento, já limitada. Recurso desprovido, com observação. **Compete à requerida, na condição de prestadora de serviço, demonstrar a regularidade da desativação da conta da**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
6ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

autora na rede social do Instagram, mas desse ônus não se desincumbiu a contento. Embora a apelante tenha afirmado a violação dos termos e condições de uso do aplicativo, bem como do direito de propriedade intelectual de terceiros, não trouxe elementos concretos a respaldar suas alegações. Não houve aviso prévio ou oportunidade conferida à autora para manifestar-se sobre a denúncia, ou seja, ocorreu a desativação da conta de

titularidade da autora utilizada na rede social Instagram, sem observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, evidenciando a conduta abusiva da ré. Bem por isso, correta a determinação contida na sentença para reativação da conta da autora, sob pena de aplicação de multa diária. A multa imposta para o caso de descumprimento da ordem judicial é cabível, sendo razoável o valor fixado até porque é global e já está limitado, incidindo em caso de descumprimento. (TJSP; Apelação Cível 1031432-45.2022.8.26.0100; Relator (a): Kioitsi Chicuta; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2022; Data de Registro: 27/10/2022)

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer. "InstagraM". CONTA DE USUÁRIO DESATIVADA. Desativação de página de usuário sob a justificativa de violação aos "Termos de Serviço". Sentença de procedência. Inconformismo da parte ré. **Apelante que, muito embora argumente com violação dos "Termos de Serviço" pelo usuário e com afronta à propriedade intelectual de terceiros, não faz qualquer prova nesse sentido, ônus que lhe compete, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo**

1009969-13.2023.8.26.0100 - lauda 4

Civil. Alegações genéricas que não conduzem a qualquer convicção. Inocorrência de intervenção estatal na atividade econômica (do "INSTAGRAM"), mas tão somente a tutela de direito dos usuários contra eventual abuso perpetrado pelo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
6ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

titular da plataforma. Garantia constitucional e legal do princípio da inafastabilidade da jurisdição. Inteligências dos artigos 5º, XXXV, da CF e 3º, do CPC/15. Sentença mantida. SUCUMBÊNCIA. Condenação devida a teor do disposto no artigo 85 do CPC, ante a resistência apresentada. Majoração dos honorários advocatícios devidos aos patronos do apelado, segundo as disposições do art. 85, §11, do CPC/15. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1008322-17.2022.8.26.0100; Relator (a): Rosangela Telles; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/09/2022; Data de Registro: 28/09/2022) No mais, caracterizado o dano moral.

Em que pese a alegação da requerida de que a autora não teria observado os “Termos de Uso” ou “Diretrizes da Comunidade”, não apresentou qualquer prova neste sentido. E mesmo após os esclarecimentos prestados pela usuária, manteve o bloqueio, sem qualquer justificativa plausível.

Tal situação evidencia a recalcitrância da requerida em detrimento da requerente, que se viu privada da utilização de sua conta, voltada para o exercício de atividade profissional, ao que consta (fls. 3), sem que houvesse motivos para tanto.

Neste caso específico, contudo, diferentemente de outros analisados por este juízo, verifica-se que a empresa requerente não apresentou qualquer documento comprovando o efetivo alcance de sua conta, sequer *print* do perfil desativado.

Assim, quanto ao valor dos danos, o montante sugerido na petição inicial mostra-se exacerbado, visto que a indenização não pode consistir em fonte de enriquecimento ilícito. Desta forma, razoável a fixação da indenização no patamar de R\$ 3.000,00.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a requerida na obrigação de reativar e restituir à requerente o acesso ao seu perfil @-----, bem como no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), acrescido de correção monetária a partir da presente data e juros legais desde a citação. Arcará a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação. P.R.I.C.

São Paulo, 26 de maio de 2023.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
6ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1009969-13.2023.8.26.0100 - lauda 6