



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE GUARULHOS
FORO DE GUARULHOS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS CRISÂNTEMOS, Nº 29, Guarulhos-SP - CEP 07091-060

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1018586-75.2023.8.26.0224**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**
 Requerente: ---- e outro Requerido: -----.

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Vera Lúcia Calviño de Campos**

Vistos.

Dispensado o relatório pelo art. 38 da Lei nº 9.099/95.

DECIDO.

O réu não formulou proposta de acordo, o que permite concluir que inexistiu nulidade na supressão da audiência de conciliação, que se mostrou desnecessária.

A lide versa sobre questões de fato, já provadas por documentos, admitindo julgamento antecipado, com o qual as partes concordaram.

É incontroverso, eis que admitido pela ré em contestação, que no dia 31 de março de 2023, alegando violação aos seus termos de uso, sem tecer maiores justificativas, a ré desativou (baniu), arbitrariamente, as contas utilizadas pelos Autores, em suas redes sociais, ou seja, a conta do autor pessoa física, no Facebook e no Instagram (@----), e, em razão desta desativação, também desativou a conta da autora pessoa jurídica no Instagram (@----).

A ré contestou a demanda, afirmando, inicialmente, que seria possível recuperar as contas, mediante fornecimento de e-mail seguro e, depois de instada a reativá-las, enviando link para recuperação das contas para o e-mail seguro informado pelos autores, afirmou a fls. 199 que após nova verificação interna realizada pelo Provedor de Aplicações do Serviço Facebook – único com capacidade e gerência sobre o respectivo serviço – constatou-se a inexistência de comprometimento no perfil reclamado e efetiva violação dos Termos de Serviço da Plataforma

1018586-75.2023.8.26.0224 - lauda 1

Facebook, fato este que culminou na desativação de todas as contas vinculadas a ele.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE GUARULHOS
FORO DE GUARULHOS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS CRISÂNTEMOS, Nº 29, Guarulhos-SP - CEP 07091-060

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

É o quanto basta para inferir a incontroversa afetação de direitos de uso da plataforma disponibilizada pela ré aos autores, o que transcende a alegação de que houve exercício regular de direito, pois, na verdade, o dito bloqueio para análise de possível transgressão praticada aos termos e condições de utilização não teve qualquer fundamento, prova ou elemento concreto que justifique por qual motivo foi tomada a medida, quiçá para desativação definitiva das contas dos autores. Isso porque, embora a ré alegue que a conta da pessoa física foi utilizada em desacordo com os termos de uso do Facebook, acarretando a desativação de todas as contas a ela vinculadas, não esclareceu qual conduta ilícita foi praticada pela pessoa física em sua página no Facebook, nem apresentou um indício sequer de que realmente houve a alegada violação aos termos de uso da plataforma.

Dessa forma, a desativação definitiva das contas, sem motivo justificado, configura ato ilícito perpetrado pela gerenciadora das redes sociais.

Acrescente-se que a aplicação da cláusula resolutiva (artigo 474 do Código Civil) pressupõe a infração do contrato, o que não restou demonstrado no caso. Ainda, não se vislumbra violação à autonomia privada ou à liberdade da iniciativa, porque nenhum direito pode ser exercido de forma abusiva (artigo 187 do Código Civil), o que inclui a faculdade de interromper os serviços prestados ao contratante.

A inatividade das páginas, com certeza, trouxe constrangimento aos autores, além de dano in re ipsa à imagem construída perante seus seguidores, impossibilitando a continuidade de seus contatos, anúncio de produtos, visualizações e angariamento de novos clientes e seguidores, o que afeta sua reputação e honra objetiva. Estão presentes, portanto, os requisitos legais caracterizadores do dever de indenizar.

O autor ---- afirma que divulga suas atividades profissionais na plataforma virtual, de modo que a interrupção do serviço prestado importou violação a direito da personalidade, considerando que privou o autor de meio para incrementar seus lucros, sem qualquer justificativa idônea, caracterizando, além disso, descaso com o consumidor.

Não obstante, o prejuízo sofrido pelo autor decorrente da conduta da ré é evidente, consubstanciado na perda significativa de seguidores e engajamento.

Por isso, a requerida se obriga a indenizar o dano moral suportado por ambos os autores, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). Nesse sentido:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE GUARULHOS
FORO DE GUARULHOS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS CRISÂNTEMOS, Nº 29, Guarulhos-SP - CEP 07091-060

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Facebook. Desativação das contas do autor. Alegada "exploração sexual infantil". Fato não comprovado. Restabelecimento do serviço de rigor. Alegação de obrigação inexecutável sem prova. Danos morais caracterizados. Perfil utilizado para obtenção de renda. Montante da indenização que não foi infirmado. Sucumbência integral da ré, que deu causa à lide. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000711-64.2021.8.26.0450; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 18/02/2022).

Apelações. Demanda de obrigação de fazer, com pedido cumulado de indenização de danos morais. Sentença que julgou extinto, sem resolução de mérito, o pedido referente à obrigação de fazer e parcialmente procedente a demanda no restante, para condenar a requerida ao pagamento de indenização a título de danos morais. decisão alterada em parte. 1. bloqueio da conta do facebook dos autores sem nenhuma justificativa razoável. dever de indenizar e dano moral configurados. precedente desta corte em caso análogo. 2. Verba indenizatória arbitrada em patamar razoável e que não comporta alteração. 3. ALTERAÇÃO DO TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS DETERMINADA. VERBA QUE DEVE SER CONTADA DESDE A CITAÇÃO E NÃO Da publicação da sentença, POR TER SIDO CONTRATUAL A ORIGEM DO ILÍCITO. 4. distribuição dos encargos de sucumbência que não comporta alteração. inteligência do princípio da causalidade e da súmula 326 do stj. 5. Honorários advocatícios. valor arbitrado que é demasiadamente módico e que, por isso, avilta a atuação profissional do patrono dos autores. majoração determinada. apelo da ré desprovido. Recurso dos autores provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1047268-92.2021.8.26.0100; Rel. Campos Mello; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 05/10/2021)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDOS DE DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA Sentença de parcial procedência Irresignação de ambas as partes Usuária da rede social Instagram para fins pessoais e profissionais, que teve sua conta desativada por suposta violação dos termos de uso Alegação da ré acerca do exercício regular de um direito Não demonstrada a violação praticada pela autora Ônus da requerida Desativação de conta que se mostrou desmesurada e abusiva, em afronta aos direitos básicos do consumidor e aos deveres anexos insitos à relação jurídica das partes Inobservância do direito de defesa Eficácia horizontal dos direitos fundamentais Danos morais configurados Indenização que não comporta reparo Razoabilidade e proporcionalidade à luz do caso concreto Insubsistência da determinação de retratação pública A retratação no presente momento seria inócua para reparar o dano sofrido pela requerente, sendo, pois, suficiente e adequada a verba indenizatória correlata Ônus da sucumbência a ser suportado pelo réu, que sucumbiu em maior parte dos pedidos Recurso da autora desprovido e recurso do réu parcialmente provido para tornar insubsistente a determinação de retratação. (TJSP; Apelação Cível 1005806-15.2019.8.26.0428; Rel. Marco Fábio Morsello; 11ª Câmara de Direito Privado; j. 08/07/2021).

OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL Inativação de conta do Instagram Reclamação da usuária e pedido de reativação Não ocorrência Ausência de fundamento ou de demonstração de elementos concretos a justificar a medida de bloqueio da página da autora Defeito na prestação de serviços Ilícito caracterizado Constrangimento e afetação da honra objetiva (reputação) da pessoa jurídica Dano moral evidenciado Indenização devida Valor fixado (R\$10.000,00) mantido Honorários sucumbenciais indevidamente arbitrados por equidade Readequação da verba para fixá-la em percentual (art. 85, § 2º, CPC) Sentença reformada apenas nesse ponto Recurso provido em parte (Apelação Cível nº 1083243-44.2022.8.26.0100, 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, julg. 04/10/2023, rel. VICENTINI BARROSO).

Caracterizado o dano moral, há de ser fixada a indenização em valor consentâneo com a gravidade da lesão, observadas a posição familiar, cultural, política, social e econômicofinanceira do ofendido e as condições econômicas e o grau de culpa do lesante, de modo que com a indenização se consiga trazer uma satisfação para o ofendido, sem configurar enriquecimento sem causa, e, ainda, uma sanção para o ofensor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE GUARULHOS
FORO DE GUARULHOS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS CRISÂNTEMOS, Nº 29, Guarulhos-SP - CEP 07091-060

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Considerando que a ré é empresa de grande porte, a gravidade do ato ilícito praticado e suas consequências para os autores, considerando que a ré alega violação dos termos de uso, mas não apresenta o fato concreto, nem prova de sua existência, o que evidencia a total arbitrariedade no cancelamento das contas dos autores e, considerando o caráter pedagógico de que também deve se revestir a indenização por danos morais, mostra-se adequado o importe de R\$ 18.000,00, na proporção de 50% para cada autor, que é suficiente para amenizar o abalo sofrido pelos requerentes, bem como produzir, no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado.

Considerando que a ré descumpriu a decisão de fls. 187, sem apresentar qualquer motivo concreto para sua recusa em reativar as contas dos autores, mantenho a multa diária arbitrada, porém, para evitar enriquecimento sem causa aos autores, a limite ao montante de R\$ 15.000,00.

Por outro lado, tendo em vista que a ré não apresentou justificativa concreta para sua recusa em restaurar as contas dos autores, fixo novo prazo de 48 horas, contado da publicação desta sentença no DJE, para que envie aos e-mails --- e --- e/ou orientações sobre como recuperar duas contas no Instagram login @---, vinculada ao e-mail ---, bem como Instagram login @---e Facebook ---, vinculadas ao e-mail ---, sob pena de incidir em multa diária de R\$ 1.000,00 e, uma vez que os autores sigam suas orientações e façam os procedimentos solicitados, restabeleça seu acesso a essas contas, sem exclusão de qualquer conteúdo, no prazo de 48 horas, sob pena de arcar com multa diária de R\$ 1.000,00 até efetivo cumprimento. Caberá aos autores acessar diariamente todas as caixas de mensagens de sua conta de e-mail de recuperação e, uma vez recebidas as orientações da ré, segui-las à risca, esclarecendo nos autos, em quinze dias, se conseguiram recuperar o acesso às suas contas no Instagram e Facebook, presumindo-se, no silêncio, que as recuperaram com todo seu conteúdo.

Para evitar enriquecimento sem causa, limito cada uma das multas ao importe de R\$ 15.000,00, quando a obrigação de fazer se converterá em perdas e danos e, além do referido valor, a ré se obrigará ao pagamento de indenização que ora arbitro em R\$ 20.000,00.

ANTE O EXPOSTO, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido formulado nesta ação movida por ---- e ---- em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL**

LTDA, para o fim de condenar o requerido a: **1)** no prazo de 48 horas, contado da publicação desta sentença no DJE, enviar aos e-mails ---- e ----

1018586-75.2023.8.26.0224 - lauda 4

links e/ou orientações sobre como recuperar duas contas no Instagram login @---- vinculada ao e-mail ----, bem como Instagram login @---- e Facebook ----, vinculadas ao e-mail ----, sob pena de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE GUARULHOS
FORO DE GUARULHOS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS CRISÂNTEMOS, Nº 29, Guarulhos-SP - CEP 07091-060

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

incidir em multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais) e, uma vez que os autores sigam suas orientações e façam os procedimentos solicitados, restabeleça seu acesso a essas contas, sem exclusão de qualquer conteúdo, no prazo de 48 horas, sob pena de arcar com multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), ficando cada uma dessas multas limitada ao importe de **R\$ 15.000,00** (quinze mil reais), na proporção de 50% para cada autor, atualizada pela correção monetária e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir do momento em que a multa atingir referido teto, cabendo aos autores acessar diariamente todas as caixas de mensagens de suas contas de e-mail de recuperação e, uma vez recebidas as orientações da ré, segui-las à risca, esclarecendo nos autos, em quinze dias, se conseguiram recuperar o acesso às suas contas no Instagram e Facebook, presumindo-se, no silêncio, que as recuperaram com todo seu conteúdo; **2)** pagar aos autores indenização por danos morais, que arbitro em **R\$ 18.000,00** (dezoito mil reais), na proporção de 50% para cada autor, atualizada pela correção monetária, de acordo com os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir de hoje, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação (**03/08/2023**); **3)** pagar aos autores multa, em razão do descumprimento da decisão de fls. 187, no total de **R\$ 15.000,00** (quinze mil reais), na proporção de 50% para cada autor, atualizada pela correção monetária, de acordo com os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir de hoje, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir do trânsito em julgado desta sentença; **4)** para o caso de descumprimento da obrigação fixada no item 1, a pagar aos autores indenização no importe de **R\$ 20.000,00** (vinte mil reais), na proporção de 50% para cada autor, atualizada pela correção monetária e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir do momento em que a multa fixada no item 1 atingir o teto estabelecido, como forma de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, declarando extinto o processo, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Isenção de custas e de honorários advocatícios nessa fase, nos termos do art. 55 da Lei n. 9.099/95.

Eventual recurso deverá ser interposto no prazo de dez dias contados da ciência da sentença, acompanhado das razões e do pedido do recorrente, que deverá efetuar, nas quarenta e oito horas seguintes à interposição, o preparo do recurso, consistente no pagamento: a) da taxa judiciária de ingresso, no importe de 1% sobre o valor atualizado da causa, observado o valor

1018586-75.2023.8.26.0224 - lauda 5

mínimo de 5(cinco) UFESPs, **a ser recolhida na guia DARE**; b) da taxa judiciária referente às custas de preparo, no importe de 4% sobre o valor fixado na sentença, se líquido, ou sobre o valor fixado equitativamente pelo MM. Juiz de Direito, se ilíquido ou ainda 4% sobre o valor atualizado



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE GUARULHOS
FORO DE GUARULHOS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS CRISÂNTEMOS, Nº 29, Guarulhos-SP - CEP 07091-060

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

atribuído à causa na ausência de pedido condenatório, observado o valor mínimo de 5(cinco) UFESPs, a ser recolhida na guia DARE; c) das despesas processuais referentes a todos os serviços forenses eventualmente utilizados (despesas postais, diligências do Oficial de Justiça, taxas para pesquisas de endereço nos sistemas conveniados, custas para publicação de editais etc.), a serem recolhidas na guia FEDTJ, à exceção das diligências de Oficial de Justiça, que deverão ser colhidas na guia GRD. O preparo será recolhido de acordo com os critérios acima estabelecidos independente de cálculo elaborado pela serventia que apenas será responsável pela conferência dos valores e elaboração da certidão para juntada aos autos.

Transitada em julgado, aguarde-se provocação do interessado por três meses, e, decorrido esse prazo, arquivem-se os autos, com as anotações de praxe.

P. I.C..

Guarulhos, 03 de janeiro de 2024.

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