



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 COMARCA de Andradina
 FORO DE ANDRADINA
 1ª VARA
 RUA PAES LEME, 2052, ANDRADINA - SP - CEP 16901-110

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1004819-85.2023.8.26.0024**
 Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Minini Comércio de Calçados Ltda e outro** Requerido: -----.

Juiz de Direito: Dr. Mateus Moreira Siketo

Vistos.

----- ajuizou ação de obrigação de fazer com danos morais em face de ----- visando o restabelecimento de sua conta suspensa e indenização por danos morais.

Liminar indeferida (fls. 42).

Contestação (fls. 61/96).

Réplica (fls. 112/117).

Petição da parte autora às fls. 118 com a apresentação de **documentos ilegíveis** às fls. 119/153.

Audiência de conciliação infrutífera (fls. 177/178).

É O RELATÓRIO.

FUNDAMENTO E DECIDO.

Passo ao julgamento antecipado do mérito, nos termos do art. 355, I, do CPC, porquanto a prova documental já encartada aos autos se mostra suficiente para o deslinde do feito, de modo que prolongar a lide é medida desnecessária.

A autora afirma que utiliza a plataforma do requerido FACEBOOK para

1004819-85.2023.8.26.0024 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de Andradina
FORO DE ANDRADINA
1ª VARA
RUA PAES LEME, 2052, ANDRADINA - SP - CEP 16901-110

vender calçados femininos. Todavia, teve sua conta/pagina -----” suspensa pelo requerido por violar as diretrizes da empresa requerida, todavia, sem conseguir obter qualquer explicação sobre qual violação teria praticado.

O requerido, por seu turno, em contestação (fls. 61/96) justificou a suspensão da conta reafirmando as alegações da parte autora de que esta estava utilizando o canal do Facebook para divulgar e comercializar produtos falsificados, incorrendo no crime de Contrafação (fls. 68/69).

Portanto, restou incontroverso nos autos que a ré promoveu o bloqueio do perfil instagram da parte autora, sob o argumento de violação dos termos contratuais da plataforma.

Efetivamente, a relação mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor fato incontroverso na demanda. Em consequência, a ré chamada fornecedora por sua vez, responde objetivamente pelos danos que vier a causar ao consumidor (artigo 14). E para tanto, basta a constatação do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviço e os danos suportados pela autora.

Por outro lado, e partindo desta premissa, impõe-se à demandada-fornecedora a comprovação de que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que a ocorrência dos supostos danos é decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

E desse ônus, ela não se desincumbiu - contestação, aliás, não instruída com quaisquer documentos.

Isto porque da prova coligida nos autos não é possível extrair mínimos elementos informativos, sequer indiciários, que dizem respeito ao aventado agir do usuário, supostamente de forma irregular (contrafação), dissociado com os termos da avença pactuada para que, dessarte, pudesse se operar a cláusula resolutiva vigente entre as partes.

No particular, em que a ré não comprova a alegada violação aos termos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de Andradina
FORO DE ANDRADINA
1ª VARA
RUA PAES LEME, 2052, ANDRADINA - SP - CEP 16901-110

de uso da plataforma pela autora, ou a frequência e o modo em que as supostas “práticas não permitidas” por ele foram adotadas. Em outros termos: não há nenhum dado em concreto alusivo aos fatos de que a autora teria cometido contrafação, tampouco de eventuais medidas adotadas pela requerida necessárias ao restabelecimento do domínio da conta/perfil à autora, a despeito dos diversos pedidos nesse sentido.

Outrossim, cumpre destacar que consoante a teoria do risco da atividade, se a fornecedora põe à disposição de consumidores determinado produto ou serviço, deve ela se encarregar da segurança na prestação desta atividade e responde pelas falhas deste produto ou serviço oferecido.

E a hipótese retratada nos autos revela inequívoco caso de fortuito interno uma vez que a ocorrência dos fatos está intrinsecamente relacionada ao risco da atividade desenvolvida pela apelante-fornecedora e dos meios por ela disponibilizados aos usuários para o lazer e a divulgação e propaganda de sua atividade empresária. Em outras palavras: o requerido responde objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, inseguro, falho e que ocasionou prejuízos inesperados para o consumidor (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Dessarte, é possível concluir que o réu não demonstrou que agiu com o dever de cautela necessário ao exercício da sua atividade, não excluindo, portanto, sua responsabilidade pelo evento danoso.

A parte ré não logrou êxito em demonstrar concretamente que a autora teria violado algum termo ou condição de uso da plataforma. Na realidade, suas alegações não ultrapassam a seara das abstratas conjecturas de que a usuário teria supostamente violado propriedade intelectual de terceiros.

Com efeito, a ré, em sua peça contestatória, limitou-se a meros argumentos genéricos e abstratos, deixando, inclusive de apresentar documentos.

Ademais, deixou de requerer a produção de provas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 COMARCA de Andradina
 FORO DE ANDRADINA
 1ª VARA
 RUA PAES LEME, 2052, ANDRADINA - SP - CEP 16901-110

Anote-se que a prova de eventual ilícito contratual praticado pelo usuário competia exclusivamente à parte ré, consoante determina o art. 373, II, do CPC, porquanto versa sobre fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, ônus do qual não se desincumbiu.

Portanto, imperioso reconhecer a ilicitude da desativação promovida pela ré, devendo esta promover o restabelecimento do uso regular do perfil da autora no "Instagram" (fl. 03 e 29).

De tal sorte, deverá o réu restabelecer o acesso da conta da autora no Instagram conta: -----

Quanto aos danos morais. Outrossim, se não há causa que justificasse a interrupção abrupta do serviço disponibilizado ao usuário, o não restabelecimento do perfil/conta original à autora se afigura abusivo, fruto da conduta da ré dissociada aos deveres de probidade, lealdade e boa-fé na execução do contrato, essenciais para permear a relação negocial entre os contratantes (artigo 422 do Código Civil).

De tal sorte, inobstante a invocação do princípio da autonomia privada e da liberdade de contratar como fundamento para não ser compelida a manutenção do liame contratual com a autora, “deve-se afirmar que tais considerações são afastadas, no caso concreto, por força da proteção à justa expectativa do consumidor, que contratou com a ré um serviço e não praticou ato que ensejasse, por justa causa, e repentinamente, o encerramento da relação de consumo (...) Ainda, não se vislumbra violação à autonomia privada ou à liberdade de 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” (TJSP; Apelação Cível 1130493-10.2021.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2022; Data de Registro: 06/06/2022).

Por essas razões, sem que a ré lograsse comprovar os fatos desconstitutivos do direito afirmado pela autora (ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu), de rigor a procedência do pedido inaugural.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de Andradina
FORO DE ANDRADINA
1ª VARA
RUA PAES LEME, 2052, ANDRADINA - SP - CEP 16901-110

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

“CONSUMIDOR. SERVIÇOS. PRESTAÇÃO Instagram. bloqueada/cancelada DE Conta imotivadamente. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 7.000,00 que observa critérios já chancelados por este órgão fracionário. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001993-61.2021.8.26.0443; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data 21/03/2023) (g.n.).

“Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer. Autora que teve seu perfil em rede social administrada pela ré suspenso para averiguações. Inocorrência de qualquer violação aos termos e diretrizes da plataforma em questão. Abusiva indisponibilidade de quase quatro meses do perfil, utilizado profissionalmente pela autora, que importou em dano moral. Valor indenizatório fixado pela sentença (R\$ 4.000,00), que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1070497-47.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023) (g.n.).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Desativação de conta de rede social, de forma imotivada - Violação aos termos de uso Não comprovada Conduta abusiva Danos morais configurados - Prejuízo à imagem e ao contato com seus clientes - Indenização devida - Ação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Andradina

FORO DE ANDRADINA

1ª VARA

RUA PAES LEME, 2052, ANDRADINA - SP - CEP 16901-110

parcialmente procedente - Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001566-29.2021.8.26.0390; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Granada - Vara Única; Data do Julgamento: 09/03/2023; Data 09/03/2023) (g.n.)

“Apelação Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais Desativação de conta em rede social Instagram Alegação de violação de diretrizes da plataforma Ausência comprovação de Abusividade Procedência da obrigação de fazer mantida Possibilidade de aplicação de astreintes Redução do valor da multa e da indenização por danos morais que não se justificam Incidência de juros de mora e de limitação à multa reformadas de ofício Réu que deu causa à ação Verbas sucumbenciais devidas Recurso desprovido, com observações”. (TJSP; Apelação Cível 1004316-64.2021.8.26.0176; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023) (g.n.).

Todavia, não obstante a alegação de exercício regular de direitos, o réu não trouxe aos autos qual teria sido a conduta do autor desencadeadora da pretensa violação, descumprindo, assim, no tempo e modo devidos, o encargo probatório a que estava adstrita, à luz do art. 373, II, CPC.

E neste ponto emerge a falha na prestação dos serviços, pois, não há qualquer indicação, ao menos indiciária, de qual teria sido a conduta perpetrada pelo autor para guarnecer a medida levada a efeito pela ré que, da forma como foi realizada, sujeitou o autor a situação iníqua e potestativa que colocou uma das partes ao talante exclusivo da outra.

Registro que a desativação unilateral e sem motivo determinante não está inserida na excludente do exercício regular de direitos, (art. 188, I, CCB), consolidando-se, pois, a conduta indevida e arbitrária que conduz ao reconhecimento de ilícito civil e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de Andradina
FORO DE ANDRADINA
1ª VARA
RUA PAES LEME, 2052, ANDRADINA - SP - CEP 16901-110

decorrente falha na prestação dos serviços.

O dano moral é patente, uma vez que a autora se viu privada de serviço essencial para sua comunicação diária e exercício de suas atividades laborais, com comprometimento à sua imagem perante o mercado.

Com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixo a indenização pelos danos morais causados, no importe de R\$ 5.000,00.

Ante o exposto, confirmo a tutela de urgência concedida no corpo da sentença e **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação, o que faço para: **DETERMINAR** o pronto restabelecimento restabelecer o acesso da conta da autora no Instagram _ conta: ----- de 15 dias, sob pena de aplicação das medidas de apoio que se fizerem devidas, e **CONDENAR** o réu à indenização pelos danos morais causados, fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção da sentença e juros legais de 1% ao mês, contados da citação.

Sucumbente, arcará o requerido com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios no valor correspondente a 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

P.R.I.

Andradina, 15 de abril de 2024.

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

1004819-85.2023.8.26.0024 - lauda 7