



## PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 4ª Unidade Jurisdicional Cível - 12º JD da Comarca de Belo Horizonte Avenida

Francisco Sales, 1446, Santa Efigênia, Belo Horizonte - MG - CEP: 30150-224

PROCESSO N°: 5143799-33.2025.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

ASSUNTO: [Indenização por Dano Moral]

AUTOR: ---- CPF: ----

RÉU: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA CPF: ----

## SENTENÇA

Vistos etc.

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, da Lei nº 9.099/95.

Feito pronto para julgamento. Dispensada a produção de prova oral.

### Decido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais que opõe as partes acima nominadas.

À luz do princípio da simplicidade que orienta o processo de competência do Juizado Especial Cível, inclusive na prolação da sentença, deixo de relacionar todas as teses das partes. Estas serão mencionadas na medida da sua utilidade para a exposição dos elementos de convicção que, consoante disposto no artigo 38, caput, da Lei n. 9.099/95, fundamentam suficientemente a resolução da demanda.

Em síntese, o autor narra ser usuário ativo da plataforma Instagram, mantendo a conta pessoal ----, utilizada de maneira responsável e em conformidade com os termos da rede social.

Relata, entretanto, que teve sua conta desativada de forma repentina

e sem justificativa plausível, situação que, segundo afirma, já havia ocorrido anteriormente sem que tivesse praticado condutas irregulares. O autor alega que sempre utilizou a rede de forma ética e respeitosa, razão pela qual considera a medida arbitrária, injusta e desproporcional. Afirma que a suspensão de sua conta lhe causou grande abalo emocional, sensação de impotência e prejuízos em sua vida pessoal, inclusive pela perda de acesso a registros pessoais e pela supressão de sua principal forma de comunicação com familiares, amigos e seguidores. Argumenta que a requerida falhou na prestação dos serviços ao proceder a suspensão sem aviso, notificação ou oportunidade de defesa.

Em contestação, a parte demandada argumenta que a desativação da conta do autor não ocorreu de forma arbitrária, mas em decorrência de violação aos Termos de Uso e às Diretrizes da Comunidade do Instagram, livremente aceitos pelo usuário quando da criação da conta. Explicou que a conta reclamada estava vinculada a outro perfil que infringiu regras da plataforma, razão pela qual ocorreu a desativação cruzada. Defendeu que tais medidas visam preservar a segurança, a convivência harmônica e a integridade da comunidade de usuários.

**Sem preliminares. Segue apreciação do mérito.**

A controvérsia fática gira em torno da apuração da regularidade da desativação promovida pela parte requerida do perfil “----” mantido pelo autor no aplicativo Instagram.

Inútil a discussão em torno da inversão do ônus da prova. O § 3º do artigo 14 do CDC já o atribui ao fornecedor do serviço, a quem cabe provar a sua prestação isenta de defeito, ou demonstrar culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Cabia à demandada produzir prova das objeções à narrativa inicial, considerando especialmente que o caput do enunciado legal em comento afasta o elemento subjetivo da culpa. A responsabilidade do fornecedor de serviço é objetiva, justificada pela teoria do risco do empreendimento.

A defesa, no entanto, apesar de estender-se por vinte e uma laudas, é imprestável para satisfazer o ônus de impugnar especificamente os fatos alegados na inicial, visto que, apesar de defender a licitude da suspensão do perfil do autor, nem sequer menciona em sua extensa contestação qual norma da plataforma foi, de fato, violada pelo usuário, se atendo a discorrer genericamente sobre a violação. Com efeito, a parte ré discorre sobre diversos temas jurídicos, mas não aborda o caso concreto, deixando de objetar à versão da parte autora, que, então, se deve estabelecer como verdade jurídica.

É cediço que a utilização de redes sociais como Instagram é regida pelos denominados “termos de uso e diretrizes”, que visam preservar o ambiente seguro e boa convivência entre os usuários, cujas normas se aplicam a todos aqueles que delas tomam ciência e anuem ao realizar o cadastro de seu perfil.

No caso em apreço, restou incontrovertido, ante a ausência de impugnação específica, que a requerida desativou, sem prévia comunicação ou justificativa, o perfil “----”. Ora, não se questiona a possibilidade de a empresa administradora do aplicativo excluir da rede social em questão usuários que violem as normas da comunidade, mas sim, a sua realização de forma arbitrária, sem qualquer notificação ou apontamento da violação. *In casu*, não consta dos autos comprovação de que a requerida tenha notificado o usuário sobre qual conteúdo por ele divulgado seria violador das normas adotadas pela comunidade.

Nos termos do artigo 373, inciso II, caberia à parte ré a responsabilidade de comprovar a existência do fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, atestando a regularidade da conduta adotada. Não o fez, quedando-se inerte, uma vez que não trouxe qualquer documento relacionado aos autos apto a comprovar a alegada violação aos “termos de uso e diretrizes” que teria legitimado a desativação do perfil ou a notificação prévia do usuário.

Resta examinar, portanto, a questão da repercussão do fato na esfera jurídica da personalidade.

Em se tratando do dano moral, é prescindível esforço para demonstrar-lhe a ocorrência, porquanto a dor moral, ao contrário do dano material, não é diretamente mensurável do ponto de vista pecuniário. Essa heterogeneidade entre o dano moral e a expressão pecuniária fundamenta o entendimento doutrinário e jurisprudencial de que o dano material é reparável, ao passo o dano moral é passível apenas de compensação, pois é impossível, nesta última hipótese, a recondução das partes ao estado anterior ao ilícito.

Dito que a dor moral não ostenta expressão econômica intrínseca, cabe reconhecer que ela advém ipso facto da lesão, se esta, pela observação das regras extraídas da experiência do que ordinariamente ocorre, atinge a esfera da personalidade do indivíduo, o seu patrimônio ideal.

Neste caso, as consequências do fato excedem os limites do mero aborrecimento. A essencialidade assumida pela utilização das redes sociais na atualidade torna relevante a sua privação prolongada, no âmbito jurídico da personalidade. Sem a presteza e instantaneidade que caracteriza esse serviço, qualquer indivíduo sofre severos transtornos no seu cotidiano, vendo-se privado de diversas utilidades, de variados tipos de entretenimento.

Também há de se considerar que a resistência da parte ré na solução do imbróglio entremeada por contatos desgastantes e infrutíferos pelo demandante ao disfuncional serviço de atendimento da parte demandada causou insegurança e trouxe intranquilidade, ferindo a inviolabilidade da vida privada, tutelada pelo artigo 5º da Constituição Federal. Com tal prática, a parte demandada se apropriou do tempo do consumidor, envolvido em idas e vindas de

uma central de atendimento, não podendo se desconsiderar que para tanto o demandante gastou várias horas, que poderiam ser dedicadas ao descanso e à convivência familiar, tentando, em vão, convencer os atendentes de suas razões, no entanto, sem qualquer êxito, o que ensejou no ajuizamento da presente ação.

Todos esses aspectos constituem atentados à tranquilidade e segurança inerentes à vida privada, cuja inviolabilidade conta com tutela constitucional (artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal).

A especificidade do dano moral reclama que sua quantificação se realize pela análise de aspectos extrínsecos conjugados, dos quais se destacam, por um lado, a necessidade do reconforto da vítima, já que impossível o retorno ao estado de coisas anterior, e, por outro, a conveniência de se punir o responsável pela infringência da norma e causação do dano, a fim de evitar-lhe a reiteração.

Sob estas diretrizes, especialmente grave o fato, tenho como adequada ao caso a quantia de R\$6.000,00 (seis mil reais), uma vez que compensa o dano moral, sem provocar enriquecimento do lesado, e funciona punitivamente em desfavor da parte ré, empresa importante no setor em que exerce suas atividades.

Por fim, a conduta processual da parte requerida, que deduziu defesa genérica contra fato incontrovertido, ou seja, contra a suspensão indevida da rede social do demandante, sem justificar o motivo de tal ato, cujo conhecimento não poderia não saber, tipifica a infração processual prevista no art. 80, inciso I, do CPC.

A configuração da litigância de má-fé impõe, consoante disposto no artigo 81 do mesmo Código, a aplicação de multa. A infração processual se torna ainda mais grave, porquanto a parte requerida, com claro intuito procrastinador.

Nem se venha alegar, como escusa para a deslealdade ora reconhecida, mero erro porventura causado pelos atropelos da “advocacia de massa” (por exemplo). Se o litigante, grande empresa ou não, pretende a defesa eficaz de seus interesses em juízo, que arque com os custos de tal intento, contratando advogados suficientes; enquanto que a estes, por seu turno, incumbe recusar, nos lindes éticos codificados, a prestação de serviços advocatícios que, por qualidade (existência ou não de fundamentos fáticos ou jurídicos que viabilizem judicialmente o interesse) ou quantidade (número excessivo de casos que os impeçam de elaborar petições idôneas e específicas, sem extrações genéricas ou impertinentes ao caso concreto), não possam, e não devam, desenvolver.

De qualquer modo, essas eventuais escusas não encontram, e nem poderiam encontrar, amparo no CPC: o excesso de demandas não justifica, por exemplo, as impropriedades das reproduções robóticas de arrazoados genéricos ou estranhos ao caso dos autos, ou que resultem em distorções da verdade. Não é dado aos litigantes se valerem dos precipitados expedientes impunemente, causando o assoberbamento do Judiciário com ações e defesas inúteis (portanto,

demandas inúteis) que, para além dos prejuízos causados à parte inocente no feito em que são cometidos, atrasam a solução de numerosas ações sérias. E, não menos importante, carreiam, não raro e imerecidamente, ao conjunto dos magistrados a imputação midiática e oportunista de responsáveis pela morosidade da Justiça.

A finalidade punitiva da multa, dado o notório poder econômico da parte demandada, recomenda fixá-la no patamar correspondente a 9% (nove por cento) do valor corrigido da causa.

Também em virtude do reconhecimento da deslealdade, prevalece a exceção prevista no artigo 55 da Lei n. 9.099/95, com a imposição de custas e honorários advocatícios à parte requerida, os quais fixo em 20% (vinte por cento), sobre o valor corrigido da condenação.

Por fim, quanto registro que eventual multa pelo descumprimento da tutela provisória deferida em Id. 10480595111 será apreciada e, se reconhecido o descumprimento, será liquidada em fase de cumprimento de sentença.

Em face do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais para:

- a)** confirmar os efeitos da tutela antecipada deferida em Id. 10480595111;
- b)** condenar a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$6.000,00 (seis mil reais) corrigida monetariamente pelo IPCA, a partir desta sentença, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, e acrescida de juros legais desde a citação, calculados pela Taxa Selic, em conformidade com os §§1º, 2º e 3º do art. 406 do Código Civil (alterado pela Lei nº 14.905, de 28 de junho de 2024); e
- c)** condenar a parte ré, considerada litigante de má-fé, a pagar ao autor multa equivalente a 9% (nove por cento) do valor corrigido da condenação, bem como ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% (vinte por cento), sobre o valor corrigido da condenação.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

**Belo Horizonte, 03 de outubro de 2025.**

RODRIGO MORAES LAMOUNIER PARREIRAS

Juiz de Direito

4ª Unidade Jurisdicional Cível – 12º JD da Comarca de Belo Horizonte

Assinado eletronicamente por: RODRIGO MORAES LAMOUNIER  
PARREIRAS 05/10/2025 15:28:42 <https://pje-consulta-publica.tjmg.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento:

25100515284182100010549026917

