



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível**

Processo nº 0843930-56.2022.8.12.0001

Autor: Matheus Alexandre Romero Oliveira

Réu: Par Perfeito Comunicação S.A.

Sentença

1. Relatório

Matheus Alexandre Romero Oliveira (CPF n. 063.815.639-69) propôs a presente ação contra Par Perfeito Comunicação S.A. (CNPJ n. 03.671.059/0001-08), qualificados.

Alegou a parte autora, em síntese, que é usuário da plataforma Tinder, onde acumulou mais de 55 mil matches. Disse que participou do programa televisivo "Domingão com Hulk", exibido na rede globo em 20 de março de 2022. Afirmou que, em razão da repercussão de sua história, buscou contato com a plataforma Tinder por meio de rede social com o intuito de registrar o feito junto ao Guinness World Records, porém não obteve qualquer resposta. Relatou ter sido surpreendido com a desativação de sua conta, sem qualquer notificação prévia, comunicação ou justificativa por parte da ré. Alegou que a desativação da conta ocorreu de forma injusta e arbitrária, sem que lhe fosse oportunizado o contraditório ou a ampla defesa, e que a conduta da ré configuraria cerceamento ao direito de comunicação, quebra contratual unilateral e violação ao Marco Civil da Internet. Ao final, requereu a procedência dos pedidos. Juntou documentos (fls. 01-15).

Houve emenda à petição inicial (fls. 24-29).

Indeferiu-se o requerimento de tutela de urgência (fls. 36-39).

Par Perfeito Comunicação S.A. apresentou contestação. Na ocasião,





Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível

suscitou preliminares. No mérito, sustentou que o banimento da conta do autor decorreu de violação dos termos de uso e das regras da comunidade do aplicativo e que o cancelamento da conta sem notificação prévia encontra expressa previsão contratual. Verbalizou, ainda, que não houve ofensa ao direito à informação do autor, pois este foi amplamente informado das condições de uso quando aderiu à plataforma e que não há violação ao princípio do contraditório, porquanto sua incidência nos contratos privados admite o denominado contraditório diferido. Ao final, requereu a improcedência total dos pedidos (fls. 72-178).

Instadas, a parte demandada manifestou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 187-190).

Revogou-se o benefício da gratuidade da justiça concedido ao requerente (fls. 202-204).

Ao final, a parte autora comprovou recolhimento (fls. 247-250).

É o necessário para compreensão. Decido.

2. Fundamentação

O ponto central da controvérsia é decidir se a desativação da conta do autor na plataforma Tinder configura conduta ilícita por parte da empresa ré, passível de ensejar obrigação de reativação da conta e reparação por danos morais.

Em outras palavras, cabe examinar se o exercício do poder de moderação de plataformas digitais encontra limites no dever de informação e no direito ao contraditório do usuário, notadamente quando ausente qualquer prova da infração que teria motivado o encerramento do vínculo contratual.

2.1. Da aplicabilidade do código de defesa do consumidor

A relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, tendo em vista que o autor se enquadra no conceito de usuário do serviço fornecido pela parte requerida.



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível

Embora o § 2º do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor estipule que “*serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração*”, sabe-se que os serviços fornecidos por meio de disponibilização de redes sociais recebe remuneração indireta (anúncios) e pode receber remuneração direta por meio de assinatura.

Desta forma, a controvérsia deverá ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990).

2.2. Do mérito

No caso, a requerida sustenta que o banimento decorreu de violação pelo autor dos termos de uso e das regras da comunidade da plataforma, e que o contrato expressamente prevê a possibilidade de cancelamento sem aviso prévio. No entanto, em que pese a existência de cláusula contratual nesse sentido, verifica-se que a ré não trouxe aos autos qualquer evidência concreta acerca de qual conduta específica do autor teria violado as diretrizes da plataforma.

A inversão do ônus da prova, deferida às fls. 36-39 com base na hipossuficiência técnica do autor e na verossimilhança das alegações iniciais, incumbia à requerida demonstrar a justa causa para o banimento, porém, limitou-se a afirmar genericamente que o autor violou os termos de uso da plataforma, sem indicar qual cláusula foi infringida, qual a conduta concreta praticada, quando ocorreu e qual foi a providência administrativa adotada internamente.

Tal postura é exatamente aquela repudiada pelo art. 6º, III, do CDC, que assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara.

No mesmo sentido, a Lei n. 12.965/2014, prevê, em seu art. 7º, VI e XI, como direito do usuário “*informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade*” e “*publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de*



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível

internet".

No caso, é incontroverso que a ré possuía o e-mail e telefone de cadastro do autor e não comprovou que promoveu qualquer comunicação motivada.

A cláusula contratual que autoriza o cancelamento sem notificação prévia, embora formalmente válida no plano da autonomia privada, não pode ser lida de forma absoluta e desvinculada do sistema protetivo do CDC e do Marco Civil da Internet.

A ausência total de motivação comunicada ao usuário, em contexto no qual não há indício probatório de violação contratual, configura abuso no exercício do direito previsto contratualmente (art. 187 do Código Civil) e falha na prestação de serviço (art. 14 do CDC).

Recorde-se que o autor tornou-se pessoa pública em razão da notoriedade adquirida por meio do aplicativo, tendo sido convidado a participar de programa de televisão de abrangência nacional em março de 2022 para contar sua história.

A conta no Tinder não era, para ele, mero veículo de entretenimento, mas elemento integrado à sua imagem e identidade pública. A desativação abrupta e imotivada, nesse contexto, é medida de maior gravidade do que o simples cancelamento de um serviço corriqueiro.

Acerca do tema, colaciono os seguintes arestos:

RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO DIGITAL. BANIMENTO DE CONTA EM APLICATIVO DE RELACIONAMENTOS. ALEGADA VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO . AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. ABUSIVIDADE DA EXCLUSÃO. DEVER DE INFORMAÇÃO E DIREITO DE DEFESA (ART. 6º, III E VIII, DO CDC) . PRINCÍPIO DA PARTICIPAÇÃO NAS REDES SOCIAIS (ART. 3º, VII, DO MARCO CIVIL DA INTERNET). DANO MORAL. INEXISTÊNCIA . POSSIBILIDADE DE CRIAÇÃO DE NOVA CONTA. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSOS CONHECIDOS. RECURSO DO RÉU PROVIDO . RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO. 1. A exclusão de perfis em plataformas digitais deve observar os direitos básicos do consumidor, especialmente o dever de informação clara e a preservação do contraditório, não bastando a invocação genérica de violação aos termos de uso. O banimento imotivado, desacompanhado de



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível

prévia comunicação ou prova de infração, caracteriza conduta abusiva e viola os arts . 6º, III e VIII, do CDC, bem como o princípio da participação assegurado pelo art. 3º, VII, do Marco Civil da Internet. 2. No caso concreto, embora abusiva a exclusão da conta do usuário, não restou configurado dano moral, pois não houve demonstração de lesão a direitos da personalidade nem de impedimento para novo cadastro na plataforma, o que inclusive foi realizado pelo próprio consumidor . Além disso, a obrigação de reativar a conta é inviável em razão do prazo de guarda dos registros previsto no art. 15 do Marco Civil da Internet e da ausência de prova quanto à impossibilidade de criação de novo perfil. 3. Precedentes: TJPR, 4ª Câmara Cível, 0011475-24 .2023.8.16.0131 . 4. Recursos conhecidos. Recurso do Autor não provido. Recurso da Ré provido . Pedidos julgados improcedentes. (TJ-PR 00069255220248160033 Pinhais, Relator.: Tiago Gagliano Pinto Alberto, Data de Julgamento: 04/11/2025, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 07/11/2025).

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. PRECLUSÃO . AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. REDE SOCIAL. EXCLUSÃO. BANIMENTO APLICATIVO TINDER . VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO PESSOAL NA BIOGRAFIA DO PERFIL. AUSÊNCIA DE CLAREZA NAS INFORMAÇÕES. REATIVAÇÃO DA CONTA . DANOS MORAIS NÃO COMPROVADOS. 1. Uma vez levantada apenas em contrarrazões, está preclusa a impugnação à gratuidade de justiça formulada pelo apelado, considerando-se que o referido pedido foi realizado na petição inicial e deferido por meio de decisão que antecedeu à apresentação de contestação. Inteligência do artigo 100 do Código de Processo Civil . 2. Sujeita-se aos ditames das normas consumeristas a relação jurídica estabelecida entre as partes, a teor do a teor do disposto nos artigos 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor. O fornecimento de serviços por meio de disponibilização de redes sociais recebe remuneração indireta (anúncios) e pode receber remuneração direta por meio de assinatura. 3 . O Código de Defesa do Consumidor e a Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) concretizam os princípios da boa-fé, da transparência e da confiança ao garantirem o direito à informação clara e completa. 4 . No caso, o aplicativo enviou informações extremamente lacônicas e insuficientes e em língua inglesa. Tais mensagens não cumpriram seu papel de prestação de informação clara e eficiente ao consumidor, o que o impediu de compreender qual comportamento estava em desacordo com as regras do aplicativo, sendo, posteriormente, surpreendido com seu banimento. 5. A medida abrupta de banimento, sem a prévia apresentação da justa causa ao autor, sem direito a esclarecimento ou a contraditório, afigura-se desproporcional e caracteriza falha na prestação do serviço por parte do réu . 6. Na hipótese, a exclusão do autor não decorreu de um comportamento grave e a conta do autor deve ser reativada. 7. Ausente comprovação de prejuízo à reputação do autor, sua credibilidade ou repercussões exacerbadas em sua vida . A situação demonstrada nos autos não desbordou de uma situação de dissabor cotidiano, indevida, pois, a compensação por dano moral. 8. Preliminar de impugnação à gratuidade de justiça rejeitada. Apelo conhecido e parcialmente provido. (TJ-DF 07325209420238070001 1946270, Relator.: LUCIMEIRE MARIA DA SILVA, Data de Julgamento: 27/11/2024, 5ª Turma Cível, Data de Publicação: 03/12/2024).



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível

Portanto, ante a ausência de qualquer comprovação de infração contratual, a desativação da conta deve ser considerada indevida e ilícita.

2.2.1. Da obrigação de fazer

Reconhecida a ilicitude da desativação, impõe-se a obrigação de fazer consistente na reativação da conta do autor na plataforma Tinder.

A ré sustenta que não pode ser compelida a permanecer contratada com o autor, invocando os princípios da liberdade contratual (art. 421 do CC) e da livre iniciativa (art. 5º, XX, da CF). O argumento, porém, não prospera na hipótese dos autos.

A liberdade contratual encontra limites na boa-fé objetiva, na função social do contrato e nas normas protetivas do consumidor. Quando o rompimento contratual se dá sem justa causa demonstrada, em detrimento de usuário hipossuficiente e sem observância do mínimo dever de informação, o Judiciário pode intervir para restabelecer o equilíbrio da relação.

Acrescente-se que a reativação, nesse caso, não implica obrigar a ré a manter relação contratual à revelia de sua vontade em termos definitivos, mas apenas a restaurar o *status quo ante* enquanto não demonstrada a violação contratual que, na narrativa da própria ré, embasou o banimento. Provada a justa causa, poderá a ré proceder ao cancelamento fundamentado, com a necessária comunicação ao usuário.

2.2.2. Dos danos morais

O dano moral tem sido definido como a lesão a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social, dos quais se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto. Como já decidido pelo Superior Tribunal de Justiça, "o dano moral é o atentado à parte afetiva e/ou à parte social da personalidade" (REsp 1.426.710/RS, 3ª Turma, julgado em 25/10/2016, DJe de 09/11/2016).

Ainda, é oportuno registrar a posição de Humberto Theodoro Júnior, para quem os danos morais, de maneira ampla, "*são danos ocorridos na esfera da subjetividade, ou no plano valorativo da pessoa na sociedade, alcançando os aspectos mais íntimos da personalidade humana ("o da intimidade e da consideração pessoal")*",



**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível**

ou o da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (“o da reputação ou da consideração social”). Derivam, portanto, de “práticas atentatórias à personalidade humana”. Traduzem-se em “um sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida” capaz de gerar “alterações psíquicas” ou “prejuízo à parte social ou afetiva do patrimônio moral” do ofendido”¹.

Nesse sentido, colaciono o seguinte aresto:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA . SÚMULA 282/STF. REEXAME DE FATOS E PROVAS E INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. INADMISSIBILIDADE. CAPITALIZAÇÃO MENSAL DE JUROS . POSSIBILIDADE. ACÓRDÃO ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DO STJ. INSCRIÇÃO IRREGULAR NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. DÍVIDA EXISTENTE, MAS REGISTRADA A MAIOR . DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. JULGAMENTO: CPC/73. (...) **6. O dano moral tem sido definido como a lesão a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social, dos quais se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto; o atentado à parte afetiva e/ou à parte social da personalidade, que, sob o prisma constitucional, encontra sua fundamentação no princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art . 1º, III, da CF. 7. Considerada essa dimensão do dano moral - e para frear a atual tendência de vulgarização e banalização desse instituto, com as quais rotineiramente se depara o Poder Judiciário -, ele não pode ser confundido com a mera contrariedade, desconforto, mágoa ou frustração de expectativas, cada vez mais comuns na vida cotidiana, mas deve se identificar, em cada hipótese concreta, com uma verdadeira agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado. 8 . Sob essa ótica, conquanto, no particular, seja evidente o aborrecimento gerado com a anotação de dívida a maior no cadastro de inadimplentes, dela não sobressai ofensa apta a se qualificar como dano moral, porque, embora fosse irregular, a inscrição era devida.9. E, obviamente, não é o valor do débito que enseja o dano moral, mas o possível abalo ao crédito decorrente do registro de uma situação de inadimplência que não existe.10 . Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, desprovido. (STJ - REsp: 1660152 SP 2013/0239865-1, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 14/08/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/08/2018).**

A situação dos autos ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, pois não se trata da suspensão de uma conta comum. O autor ficou conhecido por ter mais de

¹ Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Júnior – 8. ed. rev., atual. e ampl. x Rio de Janeiro: Forense, 2016. – pag. 18 - ebook



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível

55 mil "matches", inclusive participou de programa em mídia televisiva de alcance nacional, todavia, teve sua conta desativada de forma abrupta, sem comunicação e sem qualquer possibilidade de defesa prévia.

A impossibilidade de acesso ao aplicativo impactou sua imagem pública em construção e sua liberdade de comunicação digital, valor que o próprio Marco Civil da Internet erige à condição de princípio (art. 3º, I, Lei nº 12.965/2014).

Diferencia-se, portanto, da hipótese do mero inadimplemento contratual de natureza patrimonial. A supressão abrupta de um espaço de comunicação integrado à identidade e à projeção pública do indivíduo, sem motivação ou aviso, configura lesão à honra objetiva e à imagem do autor.

Portanto, levando em conta que a desativação abrupta de conta relevante para a imagem pública do autor, o grau de culpa da ré (omissão de motivação e comunicação ao usuário), o porte econômico da requerida, entende-se razoável a condenação da parte requerida ao pagamento de R\$ 8.000,00.

Anote-se que por se tratar de responsabilidade contratual, aplicam-se os juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, conforme disposto no art. 405 do Código Civil. A correção monetária deve incidir desde o arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ.

3. Dispositivo

Diante do exposto, profiro os seguintes comandos:

A) com resolução de mérito (art. 487, I, do CPC), **julgo procedentes** os pedidos formulados por Matheus Alexandre Romero Oliveira (CPF n. 063.815.639-69) contra Par Perfeito Comunicação S.A. (CNPJ n. 03.671.059/0001-08);

B) determino à requerida que reative a conta do autor na plataforma Tinder, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do trânsito em julgado, sob pena de fixação de multa diária;

C) condeno a requerida ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de danos morais, montante este que deverá ser acrescido de juros de mora de 1%



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Comarca de Campo Grande
4ª Vara Cível

ao mês, contados a partir da citação, e correção monetária mensal desde o arbitramento (Súmula n. 362 do STJ).

Até a data limite de 27/08/2024, fica estabelecida a SELIC como taxa legal de atualização monetária e mora no pagamento, de acordo com a tese do Tema nº 1368 do STJ. Com o advento da Lei nº 14.905/2024, que alterou as regras de incidência de juros e correção monetária, a partir de 28/08/2024, a correção monetária será apurada pelos índices do IPCA/IBGE (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros moratórios, pela taxa legal, correspondente à taxa referencial da Selic, descontado o índice utilizado para a atualização monetária (IPCA/IBGE), nos termos do artigo 406, do Código Civil;

D) condeno a parte requerida, exclusivamente (Súmula 326 do STJ), ao pagamento das custas processuais e em honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado do proveito econômico obtido (valor referente ao dano moral), nos termos do artigo 85, § 2.º, do Código de Processo Civil, considerados os trabalhos advocatícios;

E) caso sejam apresentados embargos de declaração, intime-se a parte embargada para manifestação. Após, conclusos;

F) interposto recurso de apelação, intime-se a parte adversa para contrarrazões e, em seguida, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul.

Oportunamente, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Campo Grande, data da assinatura digital.

Walter Arthur Alge Netto

Juiz de Direito