



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular III - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Itapeva

Av. Paulina de Moraes, 444, Sala 06 - Bairro: Vila Ophélia - CEP: 18400-818 - Fone: (15) 2153-1812 - Email: itapevajec@tjsp.jus.br

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 4001539-88.2026.8.26.0270/SP

AUTOR: -----

AUTOR: -----

RÉU: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

SENTENÇA

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais ajuizada por ----- (-----) em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

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

FUNDAMENTO E DECIDO.

A demanda comporta julgamento antecipado, sendo prescindível a produção de outras provas, uma vez que a prova documental constante dos autos se mostra suficiente para o deslinde da matéria, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sustentaram as autoras, em síntese, que o perfil comercial mantido na rede social Instagram, sob o nome de usuário "@-----", foi desativado unilateralmente pela ré, sob alegação genérica de violação aos "Padrões da Comunidade sobre integridade da conta", sem que fosse indicada a conduta específica supostamente praticada, o que teria inviabilizado o exercício de defesa administrativa. Alegaram que o referido perfil constitui a principal ferramenta de divulgação, captação de clientes e faturamento do estabelecimento comercial, de modo que sua desativação teria causado prejuízos financeiros e configurado dano moral *in re ipsa*. Requereram a concessão de tutela de urgência para o restabelecimento imediato do perfil, a inversão do ônus da prova e, ao final, a confirmação da tutela e a condenação da ré ao pagamento de R\$ 25.000,00 a título de danos morais.

Em sua defesa, a ré esclareceu, preliminarmente, que o serviço Instagram é operado pela empresa norte-americana Meta Platforms, Inc. ("Provedor de Aplicações do Instagram"), pessoa jurídica distinta da requerida, comprometendo-se, todavia, a intermediar o cumprimento das determinações judiciais junto ao referido provedor. No mérito, sustentou que a desativação do perfil decorreu do exercício regular de direito, amparado nos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade previamente aceitos pela parte autora. Sustentou que não há relação de consumo entre as partes, e que inexistente dano moral indenizável, tratando-se de mero dissabor. Subsidiariamente, pugnou pela redução do *quantum* indenizatório e requereu o julgamento antecipado da lide.

Inicialmente, reconheço a incidência do Código de Defesa do Consumidor à hipótese dos autos. Embora o perfil fosse utilizado para divulgação de atividade empresarial, a relação jurídica estabelecida entre as partes insere-se no conceito amplo de prestação de serviços previsto nos arts. 2º e 3º do CDC. A jurisprudência há muito consolidou o entendimento de que a vulnerabilidade do consumidor não se restringe ao aspecto econômico, abrangendo também as dimensões técnica, informacional e jurídica.

No caso concreto, as autoras encontram-se em manifesta situação de dependência técnica em relação à requerida, que detém controle exclusivo sobre os mecanismos de funcionamento da plataforma, os critérios de moderação de conteúdo, os sistemas automatizados de detecção de supostas infrações e o próprio acesso ao perfil mantido na rede social. Trata-se de inequívoca assimetria informacional, circunstância que justifica a aplicação do microsistema consumerista e autoriza a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Superada essa questão, passa-se à análise da legitimidade da desativação do perfil.

É certo que as plataformas digitais possuem autonomia para estabelecer regras de utilização de seus serviços e promover medidas de moderação destinadas à proteção da segurança e da integridade do ambiente virtual. Tal prerrogativa decorre da liberdade de iniciativa e da própria natureza contratual da relação estabelecida entre as partes.

Todavia, o exercício desse poder não é absoluto. Ainda que os Termos de Uso prevejam a possibilidade de suspensão ou remoção de contas, sua aplicação deve observar os princípios da boa-fé objetiva, da função social do contrato, da transparência e do dever de informação, previstos nos arts. 421 e 422 do Código Civil e nos arts. 4º, caput, 6º, III, e 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Em outras palavras, não se admite que o provedor promova restrição de acesso a perfil regularmente

utilizado por seu usuário mediante justificativa genérica e abstrata, sem ao menos indicar a conduta específica reputada ilícita ou incompatível com as regras da plataforma. A exigência de motivação mínima decorre do próprio dever de transparência que rege as relações contratuais de consumo, permitindo ao usuário compreender as razões da medida imposta e, se for o caso, exercer adequadamente seu direito de contestação.

No presente caso, verifica-se que a requerida não logrou demonstrar qual publicação, comportamento ou atividade concreta teria ensejado a desativação da conta das autoras. Em sua defesa, limitou-se a afirmar, de forma genérica, que houve violação aos “Padrões da Comunidade sobre integridade da conta”, sem individualizar os fatos supostamente praticados nem apresentar qualquer registro técnico, relatório de auditoria, comunicação interna ou elemento probatório apto a justificar a medida extrema adotada.

Tal circunstância assume especial relevância porque o perfil em questão não se destinava a mero uso recreativo ou pessoal. Conforme demonstram os documentos acostados aos autos, tratava-se de conta comercial utilizada para divulgação dos serviços do estabelecimento, promoção de eventos, comunicação com clientes e fortalecimento de sua presença digital.

Nesse contexto, uma vez reconhecida a inversão do ônus da prova, incumbia à requerida demonstrar a regularidade de sua conduta e a efetiva ocorrência da infração contratual imputada às autoras.

Neste particular, importante registrar que nenhum relatório de auditoria interna, registro de tráfego de dados ou histórico de denúncias foi apresentado.

A ausência dessa comprovação conduz à conclusão de que a restrição imposta foi arbitrária e abusiva, não se revelando suficiente a simples invocação genérica dos Termos de Uso para legitimar a exclusão do perfil.

Nesse sentido:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. RESTABELECIMENTO DE CONTA NA PLATAFORMA INSTAGRAM . SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES DESPROVIDOS. I. Caso em Exame 1 . Recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra sentença que julgou procedente em parte a ação de obrigação de fazer c/c danos morais, determinando o restabelecimento da conta @repetipetit no Instagram, sob pena de multa diária. A parte autora alega que a conta foi suspensa sem justa causa, enquanto a ré sustenta violação dos termos de uso. II. Questão em Discussão 2 . A questão em discussão consiste em (i) determinar se houve violação dos termos de uso do Instagram pela parte autora e (ii) avaliar a procedência do pedido de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. **A parte ré não comprovou a violação dos termos de uso, não se desincumbindo de seu ônus probatório, conforme art . 373, inc. II do CPC.** 4. Não há comprovação de danos morais, pois não foram apresentados relatórios de engajamento ou provas documentais acerca dos alegados prejuízos . IV. Dispositivo e Tese 5. Recursos improvidos. Tese de julgamento: 1 . Falha na prestação do serviço pela ré ao não comprovar violação dos termos de uso. 2. Ausência de comprovação de danos morais pela parte autora. (TJ-SP Apelação Cível: 10902057820258260100 São Paulo, Relator.: Claudia Carneiro Calbucci Renaux, Data de Julgamento: 23/10/2025, 24ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/10/2025) - Grifei.*

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. REATIVAÇÃO DE CONTA NO INSTAGRAM . MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Caso em exame A autora alegou a desativação indevida de sua conta no Instagram e postulou a sua reativação, além de indenização por dano moral. A sentença de primeiro grau julgou procedente o pedido, condenando a ré a reativar a conta, dando por resolvida a obrigação com o pagamento de multa e a indenização por dano moral. II . Questão em discussão A controvérsia gira em torno da legalidade da desativação da conta da autora e se houve justificativa adequada para tal ato: (i) saber se houve violação aos termos de uso; (ii) verificar a existência de prova que sustente a alegação de desrespeito às regras da plataforma. III. Razões de decidir **A ré não apresentou prova concreta da alegada violação dos termos de uso pela autora, limitando-se a alegações genéricas. A desativação da conta sem aviso prévio foi considerada abusiva, ferindo o direito de defesa da autora . A impossibilidade de reativação da conta não foi demonstrada de forma técnica, sendo insuficientes as alegações da ré. O dano moral ficou caracterizado, dada a repercussão da desativação para a imagem da empresa autora. IV. Dispositivo e tese Recurso não provido . Mantida a sentença que determinou a reativação da conta e o pagamento de indenização por dano moral. Tese de julgamento: "1. A desativação de conta sem justificativa configura abuso. 2 . A***

ausência de prova da violação dos termos de uso implica na manutenção da decisão de primeira instância."Legislação Relevante Citada: CC, art. 188, inciso I; CC, art. 474; CPC, arts . 297, 536, § 1º e 537. (TJ-SP - Apelação Cível: 10210733620228260100 São Paulo, Relator.: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, Data de Julgamento: 18/12/2024, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/12/2024) - Grifei.

A alegação de exercício regular de direito igualmente não prospera. Isso porque a excludente prevista no art. 188, inciso I, do Código Civil pressupõe a demonstração de que o direito foi exercido dentro dos limites legal e contratualmente previstos. Não comprovada a ocorrência da conduta infracional atribuída às autoras, inexistente suporte fático para o reconhecimento da excludente.

Assim, caracterizada a ausência de motivação concreta e específica para a desativação da conta, mostra-se correta a tutela de urgência anteriormente deferida, a qual deve ser integralmente confirmada.

No tocante aos danos morais, igualmente assiste razão às autoras.

A controvérsia não se resume a mero desconforto decorrente de falha operacional ou contratempo cotidiano. O bloqueio injustificado de perfil comercial utilizado como principal instrumento de divulgação de atividade econômica possui aptidão para atingir diretamente a reputação, a visibilidade e a credibilidade do empreendimento perante consumidores, fornecedores e parceiros comerciais.

A pessoa jurídica, embora não seja titular de honra subjetiva, possui honra objetiva, consistente em sua imagem, bom nome e conceito perante terceiros. Por essa razão, o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que a pessoa jurídica pode sofrer dano moral, conforme expressamente reconhecido na Súmula 227.

No caso dos autos, constata-se à fl. 08 do evento 1, DOC5, que a conta comercial vinculada ao perfil ("-----") permaneceu com restrições específicas de natureza publicitária, notadamente a impossibilidade de "*criar ou veicular anúncios*", de "*turbinar posts*" e de "*gerenciar ativos de publicidade*" — restrições que atingem diretamente a funcionalidade paga de divulgação comercial. Tal circunstância guarda relação direta com os comprovantes de pagamento do evento 1, DOC6, que demonstram o desembolso recorrente de R\$ 2.000,00, em 06/04/2026 e em 01/05/2026, em favor de terceiro identificado como responsável pela gestão de publicidade/impulsioneamento de conteúdo, o que evidencia a efetiva destinação de recursos ao serviço de publicidade paga cuja fruição foi comprometida pela desativação da conta.

Mostra-se relevante, outrossim, a prova do abalo à imagem comercial do estabelecimento perante terceiros, consubstanciada nas mensagens trocadas com parceiros e clientes (fls. 03/07 do evento 1, DOC5). Tais mensagens demonstram que a desativação gerou repercussão perante o público e parceiros comerciais da autora, com efetiva perturbação de sua rotina de divulgação e relacionamento comercial.

Com efeito, a exclusão imotivada do perfil impediu as autoras de acessar ferramenta essencial de comunicação com sua clientela e de divulgação de suas atividades empresariais, comprometendo sua presença digital e afetando seu relacionamento com o mercado consumidor. Trata-se de situação que ultrapassa os limites dos meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, configurando efetiva lesão aos direitos da personalidade da pessoa jurídica.

Nesse sentido, o seguinte julgado proferido por este Tribunal de Justiça de São Paulo:

"Ação de obrigação de fazer - falha na prestação de serviços reconhecida - falta de prova da justa causa para bloqueio das contas das redes sociais do autor - dano moral reconhecido - valor mantido - ação julgada procedente - sentença mantida - recurso improvido." (Apelação Cível nº1033148-78.2020.8.26.0100, 28ª Câmara de Direito Privado, Relator o Desembargador FERREIRA DA CRUZ, Julgamento em 16/05/2022).

Contudo, a indenização deve ser arbitrada em valor compatível com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando-se a dupla função da reparação civil: compensar o lesado e desestimular a repetição da conduta lesiva, sem ensejar enriquecimento sem causa.

Consideradas as circunstâncias do caso concreto, a ausência de demonstração de prejuízos extraordinários, o porte econômico da requerida, o grau de reprovabilidade da conduta e a natureza temporária da restrição posteriormente revertida por força de decisão judicial, reputo adequada a fixação da indenização em R\$ 5.000,00, montante que atende satisfatoriamente às finalidades compensatória e pedagógica da condenação.

Quanto à alegação de descumprimento da liminar, deduzida no evento 27, PET1, e conforme já decidido no evento 29, DOC1, a análise da efetiva incidência da multa diária fixada no evento 4, DOC1 fica reservada à fase de cumprimento de sentença, oportunidade em que deverá ser apurado, com base em prova documental idônea, se e por quanto tempo persistiu o descumprimento da ordem judicial, não havendo, nos autos, elementos que permitam, neste momento, concluir pelo efetivo cumprimento ou descumprimento da decisão.

Isto posto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido inicial, resolvendo o mérito do processo, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de:

a) CONFIRMAR a tutela de urgência deferida no evento 4, DOC1, **DETERMINANDO** que a ré restabeleça e mantenha o acesso ao perfil "@-----" em favor da parte autora, abstendo-se de nova desativação sem motivação concreta e específica, sob pena da multa diária já fixada, cuja incidência será apurada em fase de cumprimento de sentença;

b) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária e juros de mora calculados nos termos dos arts. 389, parágrafo único, e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024, incidindo a correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora legais a contar da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ) — esta última correspondente à data da desativação do perfil (27/04/2026), comprovada pelo documento de fl. 02 do evento 1, DOC5 — até o efetivo pagamento.

Deixo de condenar a parte vencida ao pagamento de custas e honorários advocatícios, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95.

Preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha de raciocínio adotada, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infrigente (de forma direta) poderá levar à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do CPC. Dispensado o reexame obrigatório (artigo 11, da Lei nº 12.153/09).

Em caso de recurso, a ser interposto no prazo de 10 dias e, necessariamente, por advogado (art. 41, § 2º, Lei 9.099/95), o recorrente deverá comprovar o recolhimento do preparo, em 48 horas após a interposição, independentemente de intimação, observando-se ainda o art. 1.093, caput e parágrafos, das Normas de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça, sob pena de deserção do recurso (§ 4º, NSCGJ); caso o recurso seja negado, o recorrente poderá ser condenado ao pagamento de honorários advocatícios (art. 55, segunda parte, Lei 9.099/95).

Eventual benefício de assistência judiciária gratuita será melhor analisado, por ocasião da interposição do recurso, devendo a parte interessada apresentar, juntamente com o recurso, os comprovantes de sua remuneração (salários, aposentadoria, etc.) e a declaração de imposto de renda do último exercício fiscal. Justifico a exigência de comprovação porque se trata de causa de pequeno valor em que, a princípio, as custas não assumem quantia elevada, não se podendo presumir a pobreza da parte interessada tão somente pela simples declaração pessoal. Advirto, ainda, que a interposição de recurso sem o pagamento do preparo e sem os documentos necessários ao exame da gratuidade implicará na deserção do recurso.

Após o trânsito em julgado, nada sendo requerido pelos litigantes, com os registros devidos, independentemente de nova conclusão, arquivem-se os autos, com as cautelas legais, observadas as NSCGJ/SP.

PIC.

Documento eletrônico assinado por **WILSON FEDERICI JUNIOR**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **610013048190v9** e do código CRC **d88b6abb**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): WILSON FEDERICI JUNIOR
Data e Hora: 07/07/2026, às 13:21:00

4001539-88.2026.8.26.0270

610013048190 .V9