

APELAÇÃO N.º 0951288-80.2025.8.19.0001

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO: LUCAS SANTA ROSA MARTINS

JUÍZO DE ORIGEM: 14ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL

JUÍZA SENTENCIANTE: FLÁVIA GONÇALVES MORAES BRUNO

RELATORA: DESEMBARGADORA MAFALDA LUCCHESI

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESATIVAÇÃO UNILATERAL DE CONTA NA REDE SOCIAL *INSTAGRAM*. ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO POR PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO RELACIONADO A FRAUDE E ENGANAÇÃO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA INFRAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. VIOLAÇÃO AOS DEVERES DE INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E BOA-FÉ OBJETIVA. REATIVAÇÃO DA CONTA. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.

I – CASO EM EXAME:

Apelação interposta por provedor de aplicação de *internet* em face de sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, determinando a reativação de perfil na plataforma *Instagram* e condenando a Ré ao pagamento de compensação por danos morais, no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

Discute-se sobre a legitimidade da desativação unilateral de perfil em rede social sem demonstração concreta da infração atribuída ao usuário e sobre a configuração de dano moral decorrente da medida adotada pela plataforma digital.

III – RAZÕES DE DECIDIR:

- 1. Embora os provedores de aplicação possuam prerrogativa para restringir ou excluir contas que violem suas políticas internas, tal faculdade deve ser exercida em observância aos princípios da boa-fé objetiva, da transparência, do dever de informação e da vedação ao abuso de direito.**
- 2. A Ré não demonstrou, de forma específica e individualizada, qual conteúdo publicado pelo Autor teria infringido os Termos de Uso da plataforma, limitando-se a alegações genéricas acerca da prática de fraude e enganação, sem apresentação de prova apta a justificar a medida extrema adotada.**
- 3. Inexistente comprovação de prévia comunicação ao usuário acerca da infração imputada ou dos fundamentos determinantes da desativação da conta, em afronta ao disposto no art. 20, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).**
- 4. Configurada a falha na prestação do serviço, correta a determinação de reativação do perfil, diante da ausência de demonstração da legitimidade da penalidade aplicada.**
- 5. O dano moral resta caracterizado, uma vez que a própria justificativa apresentada pela plataforma atribuiu ao usuário a divulgação**

de conteúdo relacionado a fraude enganosa, imputação dotada de evidente potencial ofensivo à honra, à imagem e à reputação do titular da conta, sem que a alegada infração fosse comprovada.

- 6. A privação indevida do acesso ao perfil, utilizado para exposição pública da imagem e para atividades de natureza profissional, ultrapassa a esfera dos meros aborrecimentos cotidianos e configura lesão aos direitos da personalidade.**
- 7. Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais) que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, em consonância com a jurisprudência desta Corte em hipóteses análogas.**

IV – DISPOSITIVO E TESE:

Negado provimento ao recurso.

Tese: A desativação unilateral de perfil em rede social, fundada em alegação genérica de violação aos Termos de Uso e desacompanhada da demonstração concreta da infração atribuída ao usuário, configura falha na prestação do serviço e viola os deveres de informação, transparência e boa-fé objetiva, ensejando a reativação da conta e a reparação por danos morais.

Dispositivo relevante citado: art. 20 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da *Internet*).

Jurisprudência relevante citada: 0835129-25.2023.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA ISABEL PAES GONÇALVES - Julgamento: 11/12/2025 - NONA CAMARA DE DIREITO

PRIVADO (ANTIGA 2ª CÂMARA CÍVEL), 0025678-73.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS - Julgamento: 23/05/2024 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL), 0004371-07.2022.8.19.0042 - APELAÇÃO. Des(a). CELSO SILVA FILHO - Julgamento: 08/03/2023 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL) e 0818727-76.2022.8.19.0202 - APELAÇÃO. Des(a). NADIA MARIA DE SOUZA FREIJANES - Julgamento: 16/11/2023 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL).

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da **Apelação n.º 0951288-80.2025.8.19.0001**, interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, figurando, como Apelado, **LUCAS SANTA ROSA MARTINS**.

ACORDAM, os Desembargadores que integram a Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DESEMBARGADORA MAFALDA LUCCHESI
Relatora

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de Apelação interposto por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, em razão da sentença de procedência dos pedidos autorais, proferida nos autos da **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL**, movida por **LUCAS SANTA ROSA MARTINS** em face do ora Apelante.

Na forma regimental (art. 164, do RITJERJ), adota-se, como relatório, a Sentença (ID 236434552), que ora se transcreve:

LUCAS SANTA ROSA MARTINS propôs Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização Por Danos Morais em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, nos termos da petição inicial de ID 226137075, que veio acompanhada dos documentos de ID 226137076/226137099.

Através da decisão de ID 226548999, foi indeferida a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada.

Citada a parte ré apresentou sua contestação no ID 233276102, instruída pelos documentos de ID 233276102.

RELATADOS. DECIDO.

Inicialmente, urge destacar que, em que pese a parte ter direito de postular pela produção das provas que entender necessárias à comprovação do alegado, cabe ao Juiz, na qualidade de destinatário da prova, decidir sobre a necessidade ou não de sua produção, bem como indeferir aquelas consideradas inúteis ou meramente protelatórias, nos termos do disposto nos artigos 370 e 371, do Código de Processo Civil/2015.

A instrução probatória tem por finalidade fornecer elementos para fundamentar a convicção do juiz, sendo certo que, se verificada a existência de material suficiente nos autos a permitir a sua conclusão sobre a

pretensão autoral, é possível o indeferimento da produção de prova, sem que isso configure cerceamento de defesa.

No presente caso, diante do farto material probatório carreado aos autos, apresenta-se desnecessária produção de outros meios de provas impondo-se, por seu turno, o julgamento antecipado da lide, na forma autorizada pelo artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil/2015.

Feitas tais considerações, urge analisar a delicada situação trazida à lume.

Através da presente ação pretende a parte autora alcançar a indenização pelos danos que lhe foram causados por força de comportamento indevido perpetrado pela parte ré, bem como o restabelecimento de sua conta no aplicativo Instagram.

Segundo exposto na inicial, o autor é titular de uma conta pessoal na plataforma Instagram, sob o nome de usuário @lucasmartinsoficial, utilizada ativamente para interações sociais e fins profissionais.

No entanto, em 19/06/2025, a conta foi injustamente banida, sem qualquer aviso prévio ou justificativa explícita por parte da requerida.

Diante disso, o autor imediatamente buscou contato com o suporte da plataforma, sem obter qualquer resposta efetiva. Além disso, enviou e-mails à equipe responsável, relatando a exclusão injustificada de sua conta. No entanto, até a presente data, não houve qualquer retorno da requerida.

A parte ré, por sua vez, asseverou a ausência de falha na prestação de seus serviços tendo, na realidade, agido pautada no regular exercício de seu direito.

Neste momento, insta tecer certas considerações acerca da responsabilidade civil.

Analizando minuciosamente a delicada situação trazida à baila, verifica-se que se trata de uma nítida relação de consumo, eis que tanto a parte autora, como a parte ré se caracterizam, respectivamente, como consumidora e fornecedora de serviços, nos termos dos artigos 2º e 3º, parágrafos 1º e 2º, do Código de Defesa do Consumidor, in verbis:

“Art. 2º: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

“Art. 3º: (...) Parágrafo primeiro –Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. Parágrafo segundo - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

Assim, diante da relação jurídica firmada entre as partes, pode-se afirmar que o réu colocou os seus serviços à disposição da Sociedade, razão pelo qual não pode se colocar à margem do Direito do Consumidor, aplicando-se, em sua plenitude, os ditames de ordem pública consagrados no referido diploma legal.

Outra observação a ser efetuada é que se sobressai o fato de que os serviços da parte ré estão no mercado de consumo, encontrando-se regido pelo Código de Defesa do Consumidor, respondendo pelos danos que tais serviços possam ter causado, nos termos do artigo 6º, VI, do referido diploma legal, in verbis:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

Também não se pode deixar de mencionar que se aplica à parte ré a Teoria do Risco do Empreendimento. Assim, todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo de fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do

empreendimento, independentemente da existência da culpa.

Segundo expõe o ilustre Desembargador Sérgio Cavaliere Filho, em sua obra “Programa de Responsabilidade Civil”, 1a Edição – 2a Tiragem, Malheiros Editores, “(...) este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar a atividade de (...) executar determinados serviços” (p. 318).

Por derradeiro, a parte ré, na qualidade de prestadora de serviços, se obriga a prestá-los de forma adequada e eficiente, de sorte a não causar nenhum tipo de dano ao consumidor, sob pena de ser responsabilizada por eventuais prejuízos causados ao mesmo.

Ainda incidem no caso concreto os ditames do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, impondo à parte ré a responsabilidade de natureza objetiva, onde não se discute a culpa.

Por via de consequência, a sua responsabilidade somente pode ser afastada diante de hipóteses que excluam o nexo causal, hipóteses estas que se encontram disciplinadas no parágrafo terceiro do mesmo dispositivo legal citado.

Desta forma, para que surja tal responsabilidade da parte ré, basta que se demonstre, de forma cabal e indubitosa, a existência do dano, bem como o nexo causal.

O primeiro elemento acima identificado, qual seja, o dano, pode ser conceituado como sendo a subtração ou diminuição de um bem jurídico tutelado, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial ou integrante da própria personalidade da vítima. Sem tal elemento não há de se falar em indenização ou ressarcimento. Daí se conclui que o dano é o elemento preponderante da responsabilidade civil.

O último elemento, também importante para gerar a responsabilidade civil, é o nexo causal, vale dizer, a relação de causa e efeito entre o comportamento culposos e o dano. Assim, chega-se à inarredável conclusão de que o dano deve ser consequência direta e imediata do ato culposos que lhe deu causa.

O intuito do legislador, ao consagrar a responsabilidade objetiva se deu diante da notória hipossuficiência do consumidor, parte mais fraca na relação de consumo e diante do fato de que, dentre seus direitos fundamentais, consagrados no Código Protetivo, se encontra o de facilitar o seu acesso aos meios de defesa.

Analizando a narrativa constante na exordial e as provas apresentadas pelo autor, dúvidas não há de que o perfil da autora junto ao réu foi desativado, valendo-se, inclusive, de presente ação judicial a fim de alcançar a respectiva reativação.

Portanto, devidamente reconhecido que a desativação do perfil da autora restou indevido, não tendo a parte ré logrado êxito em demonstrar a legitimidade de sua conduta, ônus este que lhe competia, por força do disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil/2015.

Importante acrescentar que a Lei n. 12.965/2017 exige que, ao ter ciência de informações a respeito de conteúdos que violem as normas dos dispositivos anteriores, eventual indisponibilidade deverá ser precedida de identificação do usuário, para exercício do contraditório e da ampla defesa, nos termos do disposto no artigo 20, a saber:

“Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário. Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o

conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização”.

Conquanto a lei não estabeleça a responsabilização dos provedores por eventual bloqueio arbitrário da página do usuário, há de se reconhecer que deve ser prestigiada a garantia do livre exercício do direito de expressão e da impossibilidade de censura, notadamente, ante o reconhecimento de que a produção de conteúdo pessoal nos perfis de rede social da internet se apresenta como verdadeira extensão dos direitos inerentes à própria pessoa, especialmente, a dignidade da pessoa humana.

No presente caso, conforme mencionado linhas atrás, restou incontroverso o bloqueio do perfil do autor, o qual era utilizado de forma social e profissional para veiculação de conteúdo relacionado ao seu trabalho, não logrando êxito em alcançar a respectiva reativação precisando valer-se da competente ação judicial.

A parte ré, apesar de defender a licitude de sua conduta, não demonstrou qual teria sido o conteúdo publicado e o motivo da violação dos “Termos de uso” do contrato a ensejar a desativação do perfil, o que, é certo, configura evidente abuso do direito.

Importante destacar que o artigo 7º, inciso XI, da Lei nº 12.965/2014, assegura a “publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet”, haja vista a necessidade de se resguardar os interesses do usuário, o que, entretanto, no presente caso, não restou demonstrado.

Daí o reconhecimento da falha na prestação de serviços por parte do réu ensejando o surgimento de danos morais passíveis de compensação, notadamente se for levado em consideração a importunação causada à

autora por circunstâncias alheias à sua vontade e tempo por ele despendido para solucionar o problema.

Houve, segundo a convicção desta magistrada, a lesão ao direito de personalidade da autora ante a vulnerabilidade sofrida em razão da conduta arbitrária da parte ré.

Ressalte-se que a autora era usuária ativa na plataforma. Sendo assim, o tempo que ficou impedida de se utilizar do perfil lhe causou transtornos em diversas áreas de sua vida.

Apresenta-se inconteste que a parte autora teve sua tranquilidade e paz de espírito afetada, sobretudo, diante dos transtornos e dissabores pelos quais passou em razão da falha na prestação dos serviços, sobressaindo-se, por seu turno, os danos morais suscetíveis de compensação.

Aplica-se, por seu turno, lição do ilustre e respeitado Desembargador Sérgio Cavalieri Filho, exposta em sua obra já mencionada ao longo deste trabalho, segundo o qual, “(...) reputa-se dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar (...)” (página 76).

Também não se pode deixar de trazer à baila a lição esposada pela ilustre e respeitável Maria Helena Diniz, em sua obra intitulada “Curso de Direito Civil Brasileiro”, 7º volume, 9ª Edição, Editora Saraiva, ao tratar do dano moral, ressalva que a reparação tem sua dupla função, a penal “(...) constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa (integridade física, moral e intelectual) não poderá ser violado impunemente (...)”, e a função satisfatória ou compensatória, pois “(...) como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa a proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenuie a ofensa causada (...)”.

Assim, a situação em foco não pode ser encarada como um acontecimento corriqueiro ou mero dissabor da vida cotidiana.

Ao derradeiro, resta evidente o dano moral sofrido pela parte autora, notadamente se for levado em conta que, por força de falha imputada à empresa ré, permaneceu por longo período, sujeita à ação de fraudadores.

Em situações bastante semelhantes à ora estudada assim já se manifestou o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro:

“APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. BLOQUEIO DE PERFIL NA REDE SOCIAL INSTAGRAM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. REATIVAÇÃO DA CONTA/PERFIL. RECURSO DA PARTE RÉ. 1. Eventual restrição de perfil pessoal por suspeita de inobservância dos termos e políticas de uso do serviço, não pode ser implementada como o provedor bem entender. Qualquer providência destinada a salvaguardar as regras de convivência inerentes ao site deve estar em consonância com o ordenamento jurídico em vigor. 2. Imperiosa a observância de direitos fundamentais básicos, que também devem ser aplicados nas relações privadas, como do devido processo legal (art. 5º, LIV, CF), à ampla defesa e contraditório (art. 5º, LV, CF); transparência e informação, deveres anexos do princípio da boa-fé objetiva. 3. A Lei nº 12.965/2014 assegura o direito dos usuários a informações claras e precisas, e, sobretudo, prévias quanto aos motivos determinantes da indisponibilização de conteúdo ou da desativação de perfil em plataforma digital, de modo o direito ao contraditório e à ampla defesa não sejam obstruídos. 4. Apesar da possibilidade da desativação da conta do usuário, hospedado na plataforma pertencente a Apelada em caso de inobservância das regras previamente estipuladas, esta deve ser dar de forma legítima, cujo ônus da prova incumbe ao réu/recorrente, nos exatos termos do artigo 373, II, CPC c/c artigo 14, § 3º, II, CPC, o que não ocorreu. 5. Ré que não demonstrou de que forma a usuária violou as Diretrizes e termos de uso da plataforma; se limitando a dizer que houve

violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros. Desativação do perfil na rede social arbitrária e abusiva. 6. Ônus sucumbenciais. Princípio da causalidade e sucumbência. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO” (TJRJ, Apelação Cível n. 0821309-88.2023.8.19.0210, Décima Terceira Câmara de Direito Privado, Relator: Desembargador BENEDICTO ABICAIR).

“DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSATÓRIA POR DANO MORAL. ALEGAÇÃO AUTURAL DE SUSPENSÃO INDEVIDA DE SERVIÇOS DE PUBLICIDADE VINCULADOS A SUA REDE SOCIAL INSTAGRAM (ADMINISTRADO PELO FACEBOOK). PROVEDOR QUE LHE IMPUTA A PRÁTICA DE VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO CONTRATUALMENTE ACEITOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO AUTURAL ARGUINDO, PRELIMINARMENTE, A NULIDADE DA SENTENÇA POR OMISSÃO NA APRECIÇÃO DO PEDIDO INDENIZATÓRIO. NO MÉRITO, REQUER A REFORMA DA SENTENÇA E A PROCEDÊNCIA DO PLEITO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR AFASTADA. AUSÊNCIA DE OMISSÃO NO JULGADO. PROVIMENTO DO RECURSO. A AUTORA ALEGA SER PSICÓLOGA E POSSUIR UMA CONTA NA PLATAFORMA SOCIAL INSTAGRAM, ONDE IMPULSIONA SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL. ADUZ QUE EM JANEIRO/2024 FOI NOTIFICADA DE QUE OUTRA CONTA TERIA DENUNCIADO A SUA POR INFRINGIR DIREITOS AUTORAIS. CONTUDO, NÃO HOUE INDICAÇÃO DE QUAL SERIA A PUBLICAÇÃO. ALEGA QUE EM FEVEREIRO/2024 FOI NOTIFICADA PELA PLATAFORMA DE QUE A POSSIBILIDADE DE TURBINAR SUAS PUBLICAÇÕES ESTARIA RESTRITA, NÃO CONSEGUINDO ANUNCIAR SEUS SERVIÇOS E ANGARIAR NOVOS CLIENTES. PARTE AUTORA QUE SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO AO INSTRUIR A INICIAL COM PROVAS MÍNIMAS DAS SUAS ALEGAÇÕES, QUAIS SEJAM, A CÓPIA DO E-MAIL ENVIADO AO SUPORTE DA EMPRESA RÉ, VISANDO SOLUCIONAR ADMINISTRATIVA A RESTRIÇÃO IMPUTADA A SUA CONTA, BEM COMO COM O HISTÓRICO DE ATIVIDADES DO SEU PERFIL. O RÉU, POR SUA VEZ, NÃO LOGROU ÊXITO EM DEMONSTRAR QUALQUER INFRINGÊNCIA ÀS SUAS NORMAS INTERNAS, DEIXANDO DE INDICAR QUAL DISPOSIÇÃO TERIA SIDO DESCUMPRIDA OU DE COMPROVAR EVENTUAL MÁ UTILIZAÇÃO DA CONTA PELA AUTORA. CONTESTAÇÃO GENÉRICA, AMPARADA EM

ALEGAÇÕES VAGAS DE EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO E DE LIMITAÇÃO DA INTERVENÇÃO ESTATAL NA ATIVIDADE ECONÔMICA, SEM IMPUGNAR DE FORMA ESPECÍFICA OS FATOS ARTICULADOS NA INICIAL. AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA IDÔNEA PARA A PENALIDADE IMPOSTA, O QUE FRAGILIZA A DEFESA E ATRAI A APLICAÇÃO DO ART. 341 DO CPC. CUMPRE DESTACAR QUE A OBSERVÂNCIA DE DIREITOS FUNDAMENTAIS É IMPERATIVA TAMBÉM NAS RELAÇÕES PRIVADAS, NOTADAMENTE O DEVIDO PROCESSO LEGAL (ART. 5º, LIV, CF), O CONTRADITÓRIO E A AMPLA DEFESA (ART. 5º, LV, CF), ALÉM DA TRANSPARÊNCIA E DO DEVER DE INFORMAÇÃO, COROLÁRIOS DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. A LEI Nº 12.965/2014 (MARCO CIVIL DA INTERNET) ASSEGURA AOS USUÁRIOS O DIREITO A INFORMAÇÕES CLARAS, PRECISAS E PRÉVIAS QUANTO ÀS RAZÕES QUE MOTIVAM A INDISPONIBILIZAÇÃO DE CONTEÚDO OU A DESATIVAÇÃO DE PERFIS EM PLATAFORMAS DIGITAIS, JUSTAMENTE PARA GARANTIR O EXERCÍCIO EFETIVO DO CONTRADITÓRIO E DA AMPLA DEFESA. EMBORA SEJA POSSÍVEL A DESATIVAÇÃO OU RESTRIÇÃO DE CONTAS DE USUÁRIOS EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DAS REGRAS PREVIAMENTE ESTABELECIDAS, TAL MEDIDA DEVE OBSERVAR ESTRITAMENTE A LEGALIDADE, INCUMBINDO AO RÉU O ÔNUS DE DEMONSTRAR A OCORRÊNCIA DA INFRAÇÃO, NOS TERMOS DO ARTIGO 373, II, DO CPC, C/C ARTIGO 14, § 3º, II, DO MESMO DIPLOMA, ÔNUS DO QUAL NÃO SE DESINCUMBIU. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DEMONSTRADA. PARTE AUTORA, QUE FICOU IMPOSSIBILITADA DE UTILIZAR FERRAMENTAS ESSENCIAIS À DIVULGAÇÃO DE SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL, AFETANDO DIRETAMENTE SUA IMAGEM E CREDIBILIDADE NO MERCADO. SITUAÇÃO QUE TRANSCENDE O MERO ABORRECIMENTO, CARACTERIZANDO EFETIVO DANO MORAL. VERBA COMPENSATÓRIA QUE DEVE SER FIXADA EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), PATAMAR CONSIDERADO EQUILIBRADO, PROPORCIONAL, RAZOÁVEL E CONSONANTE COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE DE JUSTIÇA. SENTENÇA QUE SE REFORMA. PROVIMENTO DO RECURSO” (TJRJ, Apelação Cível n. 0806192-06.2024.8.19.0054, Décima Segunda Câmara de Direito Privado, Relator: Desembargador CLEBER GHELFENSTEIN).

Por conseguinte, latente o dano moral experimentado pela parte autora.

Neste diapasão, impõe-se a parcial acolhida da pretensão vertida na inicial por ser a expressão da mais límpida e cristalina justiça.

Isto posto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, determinando que a parte ré reative a conta @lucasmartinsoficial do aplicativo Instagram do autor, no prazo máximo de 48(quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária no valor de R\$300,00(trezentos reais), fixando-se o teto máximo em R\$ 30.000,00(trinta mil reais). Condeno a parte ré ao pagamento, em favor da parte autora, da indenização, a título de danos morais, na importância correspondente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescida dos juros legais contados desde a efetiva citação e monetariamente corrigido a partir da publicação da presente sentença.

Condeno a parte ré, por força da sucumbência a qual incorreu, ao pagamento das custas processuais devidas por força de lei, bem como dos honorários advocatícios aos quais fixo na proporção de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

P.R.I.

Apelação do Réu (ID 243079029), tempestiva e com as custas corretamente recolhidas, conforme certidão no ID 284214452.

Alega que o *Instagram* é uma plataforma gratuita cujo uso está condicionado aos Termos de Uso e às Diretrizes da Comunidade livremente aceitos pelos usuários no momento do cadastro.

Sustenta que o Apelado tinha ciência das regras da plataforma e das consequências decorrentes de seu descumprimento, inclusive a desativação da conta, a qual ocorreu em razão da publicação de conteúdo relacionado a

fraude e enganação, em violação às políticas internas do serviço.

Defende que a remoção da conta constituiu exercício regular de direito, nos termos do art. 188, I, do Código Civil, em estrita observância às cláusulas contratuais e às diretrizes da comunidade, inexistindo censura ou violação à liberdade de expressão.

Argumenta que os Termos de Uso são válidos e necessários para garantir a segurança e a harmonia da plataforma, cabendo ao provedor definir e aplicar regras de conduta aos usuários.

Aduz que a sentença afronta os princípios da obrigatoriedade dos contratos, da livre iniciativa e da liberdade de contratação, ao compelir o provedor a restabelecer conta cuja exclusão decorreu do descumprimento das normas previamente aceitas pelo usuário.

Por fim, sustenta a inexistência de ato ilícito ou falha na prestação do serviço, afirmando que não estão presentes os requisitos da responsabilidade civil e que eventual indisponibilidade da conta configura mero dissabor, incapaz de ensejar indenização por danos morais, requerendo a reforma integral da sentença.

Contrarrazões no ID 248580811, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É O RELATÓRIO. VOTA-SE.

O recurso preenche os requisitos objetivos e subjetivos de admissibilidade, razão pela qual deve ser conhecido.

A controvérsia recursal cinge-se à verificação da legitimidade da desativação da conta do Autor na plataforma *Instagram*, bem como à existência de danos morais indenizáveis em decorrência da medida adotada pela parte Ré.

Conforme se extrai dos autos, o Demandante alegou ser titular do perfil identificado como “@lucasmartinsoficial”, afirmando que a conta foi desativada unilateralmente pela plataforma, sem prévia comunicação ou indicação específica dos motivos que teriam ensejado a aplicação da penalidade.

Por sua vez, o Réu sustenta que a exclusão decorreu do descumprimento dos Termos de Uso e das Diretrizes da Comunidade, em razão da publicação de conteúdo **relacionado a fraude e enganação**, defendendo a regularidade da medida adotada.

No caso concreto, não assiste razão ao Apelante.

É incontroverso que os provedores de aplicação possuem legitimidade para estabelecer regras de utilização de seus serviços e, quando constatada a violação dessas normas, promover a suspensão ou até mesmo a exclusão de contas de usuários. Tal prerrogativa decorre do exercício regular da atividade empresarial e visa à preservação da segurança, da integridade e da confiabilidade do ambiente digital disponibilizado aos seus usuários.

Entretanto, essa faculdade não é ilimitada e deve ser exercida em conformidade com os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do dever de informação.

A exclusão ou suspensão de perfil em rede social constitui medida de significativa repercussão para o usuário e, por essa razão, exige motivação minimamente clara e demonstração concreta da infração supostamente praticada.

Na hipótese dos autos, embora o Demandado tenha afirmado que a conta foi removida por violação às diretrizes da plataforma, **não trouxe aos autos elementos capazes de demonstrar, de forma específica, qual conteúdo publicado pelo Autor teria infringido as regras de utilização do serviço.**

Também não há comprovação de que o usuário tenha sido previamente cientificado acerca da infração imputada ou dos fundamentos que justificaram a desativação da conta.

A defesa limitou-se a alegações genéricas acerca da violação dos termos de uso, sem individualizar a conduta atribuída ao Demandante ou apresentar documentação apta a evidenciar a legitimidade da medida extrema adotada.

Com efeito, o art. 20 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da *Internet*) assegura ao usuário o direito de ser informado acerca dos motivos que ensejaram a indisponibilização de conteúdo ou a adoção de medidas restritivas, permitindo-lhe o exercício do contraditório e da ampla defesa:

Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado

indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

A ausência de observância dessas garantias revela comportamento incompatível com os deveres anexos de lealdade e transparência que regem as relações contratuais.

Nessa perspectiva, correta a sentença ao reconhecer a falha na prestação do serviço e determinar a reativação do perfil do Autor.

Quanto ao dano moral, verifica-se que a hipótese ultrapassa os limites do mero aborrecimento cotidiano.

Com efeito, a própria parte Ré justificou a desativação da conta sob a alegação de que o Autor teria publicado conteúdo relacionado a **fraude e enganação**, circunstância que, por si só, possui evidente potencial lesivo à honra e à reputação do usuário. Não se trata de mera suspensão decorrente de questão técnica ou administrativa, mas de imputação relacionada a conduta socialmente reprovável.

Todavia, embora tenha afirmado a existência de violação às suas políticas internas, o Apelante não logrou demonstrar quais publicações teriam ensejado a penalidade aplicada, tampouco comprovou a efetiva ocorrência da infração imputada ao Demandante. A acusação permaneceu genérica e desacompanhada de qualquer elemento concreto de convicção.

Nesse contexto, a desativação arbitrária da conta, fundada em suposta prática de fraude ou enganação não comprovada, configura situação que extrapola o mero dissabor, atingindo diretamente direitos da personalidade do usuário.

Some-se a isso o fato de que o Autor afirmou, desde a petição inicial, **que utilizava o perfil não apenas para interação**

social, mas também para fins profissionais, circunstância que não foi especificamente impugnada pela Ré. Ademais, a própria identificação do perfil como “@lucasmartinsoficial” corrobora a alegação de que a conta era utilizada para exposição pública de sua imagem e de suas atividades.

A privação indevida do acesso ao perfil, associada à imputação de conduta relacionada à fraude, possui aptidão para gerar angústia, insegurança e abalo à imagem do usuário, especialmente diante da crescente relevância das redes sociais como instrumentos de comunicação, relacionamento e divulgação de atividades profissionais.

A jurisprudência desta Corte vem reconhecendo que a suspensão ou exclusão arbitrária de perfil em rede social, desacompanhada de justificativa idônea e sem observância dos deveres de informação e transparência previstos no Marco Civil da *Internet*, configura falha na prestação do serviço apta a ensejar compensação por danos morais, sobretudo quando o usuário se vê privado de espaço digital utilizado para divulgação de sua imagem ou de sua atividade profissional.

No tocante ao valor arbitrado, a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais), mostra-se adequada às peculiaridades do caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem representar enriquecimento sem causa da parte Autora nem se revelar insuficiente para cumprir as funções compensatória e pedagógica da condenação.

A propósito:

Direito civil e do consumidor. Apelação cível. Rede social. Desativação unilateral de conta profissional no instagram. Ausência de comprovação de infração às diretrizes da plataforma. Violação ao direito à informação e à boa-fé objetiva. Falha na prestação do serviço. Dano

moral configurado. Majoração do quantum indenizatório.

Recurso parcialmente provido.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, movida em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., em razão da exclusão unilateral do perfil profissional da autora da plataforma Instagram.

2. O juízo de primeiro grau reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.000,00, além de extinguir o pedido de reativação do perfil em razão da perda do objeto, uma vez que a conta foi restabelecida no curso do processo.

3. A autora interpõe apelação buscando majoração da indenização para R\$ 10.000,00, alegando que o perfil desativado era de uso profissional, com mais de 4.600 seguidores, utilizado para divulgação de serviços de maquiagem e captação de clientes.

II. Questão em discussão

4. A questão em discussão consiste em determinar se o valor fixado a título de indenização por dano moral deve ser majorado, considerando-se a natureza profissional do perfil suspenso, o período de inatividade e as circunstâncias do caso concreto.

III. Razões de decidir

5. O dano moral é evidente diante da privação do uso de ferramenta de trabalho essencial à atividade econômica da autora, profissional autônoma que se vale das redes sociais como meio de divulgação e captação de clientela.

6. O valor indenizatório arbitrado na origem (R\$ 2.000,00) mostra-se insuficiente para compensar o abalo sofrido, devendo ser majorado, observadas as circunstâncias do caso e a jurisprudência desta Corte em hipóteses análogas.

7. **A quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) revela-se adequada e proporcional à gravidade do dano e à finalidade compensatória e pedagógica da indenização, conforme precedentes do TJRJ em casos de exclusão indevida de contas em redes sociais.**

IV. Dispositivo e tese

10. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A desativação unilateral de conta profissional em rede social, sem notificação prévia e sem demonstração concreta de infração, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja indenização por dano moral.
2. O valor da indenização deve refletir a gravidade do dano e as circunstâncias do caso, admitindo-se majoração quando comprovada a natureza profissional do perfil e o impacto econômico da suspensão.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, art. 186; CPC, arts. 355, I, 373, I, e 487, I; CDC, arts. 4º, III, 6º, III e VI; Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), art. 20.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação Cível nº 0846427-97.2023.8.19.0038, Rel. Des. Arthur Narciso de Oliveira Neto, j. 13.02.2025; TJRJ, Apelação Cível nº 0803619-33.2024.8.19.0203, Rel. Des. Wilson do Nascimento Reis, j. 08.05.2025; TJRJ, Apelação Cível nº 0026623-34.2021.8.19.0205, Rel. Des. Leila Maria Rodrigues Pinto de Carvalho e Albuquerque, j. 09.02.2023.

(0835129-25.2023.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA ISABEL PAES GONÇALVES - Julgamento: 11/12/2025 - NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 2ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. REATIVAÇÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. INSTAGRAM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS DEDUZIDOS NA INICIAL. IRRESIGNAÇÃO DO DEMANDADO.

1. O Marco Civil da Internet no Brasil, ao tratar da responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, erige substancial retaguarda jurídica ao provedor de serviços de internet, a fim de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura. Arts. 18, 19 e 20 da Lei nº 12.965/2014.
2. Induvidoso que o Réu deve cuidar para que a publicação de conteúdo observe os termos e políticas de uso do serviço com os olhos postos num ambiente virtual harmônico e seguro para todos os usuários de redes sociais.
3. Legislação de regência que é omissa quanto à indevida indisponibilização da conta de usuário, circunstância que remete a questão à disciplina geral da responsabilidade civil.

4. O Autor se desincumbiu do seu ônus ao instruir a inicial com números de protocolo dos contatos feitos, visando a solucionar administrativamente o bloqueio da sua conta na rede social do Réu, além de prints dirigidos a este último solicitando as razões de tal bloqueio. Art. 373, inc. I, do CPC/15.

5. O Réu nada trouxe aos autos que comprove a infringência de suas normas internas, qual delas foi inobservada ou a má utilização da conta do Autor.

6. Desativação da conta do Autor que se mostra arbitrária e abusiva, impondo-se a obrigação de fazer consistente na sua reativação, para que as partes retornem ao status quo ante.

7. Alegação do Réu de que a obrigação de fazer imposta é inexecutável e carente de comprovação. Art. 373, inc. II, do CPC/15.

8. Precedentes deste E. TJRJ.

9. O bloqueio e posterior exclusão de conta na rede social do Réu geraram danos à imagem do Autor perante terceiros, dada a publicidade da punição por suposto descumprimento dos Termos de Uso e Diretrizes da rede social, que proíbem condutas com considerável grau de reprovabilidade social, não comprovados na hipótese presente.

10. Danos morais mantidos em R\$10.000,00 (dez mil reais). Precedentes deste E. TJRJ.

11. Sentença reformada.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(0025676-73.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS - Julgamento: 23/05/2024 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÕES CÍVEIS DIRETA E ADESIVA. Direito Civil e do Consumidor. Ação de obrigação de fazer, consistente no restabelecimento de conta na plataforma Instagram, cumulada com pedido de indenização a título de danos morais. O conjunto fático-probatório comprova que a desativação da conta do autor foi ilegal, caracterizando falha na prestação dos serviços. Não comprovação da existência de quaisquer excludentes de responsabilidade civil. Ônus probatório da parte ré, na forma prevista no artigo 373, II, do CPC, com efeitos potencializados pela

inversão do ônus da prova, na forma prevista no artigo 6º VIII, do CDC. Fatos que ultrapassaram a esfera dos meros aborrecimentos. Dever de indenizar. Valor arbitrado a título de danos morais, na quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais), que se revela adequado e suficiente para fins de reparar os danos sofridos pelo autor, estando alinhado com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Aplicação do princípio da causalidade, devendo a parte ré arcar com a integralidade dos ônus sucumbenciais, inobstante a declaração de perda de objeto do pedido obrigacional. Demanda de baixa complexidade e que não reclamou extensa dilação probatória. Percentual fixado a título de honorários advocatícios, no patamar mínimo (10%), que se revela adequado. Sentença mantida. DESPROVIMENTO DE AMBOS OS RECURSOS.

(0004371-07.2022.8.19.0042 - APELAÇÃO. Des(a). CELSO SILVA FILHO - Julgamento: 08/03/2023 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. INSTAGRAM. SENTENÇA JULGANDO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO PARA CONDENAR A RÉ A REATIVAR A CONTA DA AUTORA, EM 15 DIAS, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA DE R\$ 100,00, LIMITADA A R\$ 2.000,00, BEM COMO REPARAR O DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 5.000,00. APELO DA RÉ ADUZINDO, EM SÍNTESE, QUE A DESATIVAÇÃO DA CONTA NÃO OCORREU DE MANEIRA ARBITRÁRIA, MAS SIM EM DECORRÊNCIA DA VIOLAÇÃO AOS "TERMOS DE USO", ATINENTE A DIREITOS RESGUARDADOS DE TERCEIRO, AO VEICULAR CONTEÚDO QUE VIOLAVA PROPRIEDADE INTELECTUAL DE TERCEIROS. IMPUGNA OS DANOS MORAIS E A MULTA FIXADA. APESAR DOS ARGUMENTOS, A RECORRENTE NÃO INDICOU ESPECIFICAMENTE QUAL A CONDUTA OU PUBLICAÇÃO DA APELADA TERIA INFRINGIDO A PROTEÇÃO AOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DE TERCEIROS, TAMPOUCO COMPROVOU A DENÚNCIA APRESENTADA. CONDUTA QUE SE REVELA ABUSIVA. USUÁRIO QUE DEVE TER ASSEGURADA A TRANSPARÊNCIA E O DIREITO DE DEFESA NO PROCESSO DE EXCLUSÃO DE CONTA DA REDE SOCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE ATENDE

OS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ACOMPANHANDO A JURISPRUDÊNCIA DESTES EGRÉGIOS TRIBUNAL DE JUSTIÇA. PEDIDO SUBSIDIÁRIO DA RÉ DE RESOLUÇÃO DA OBRIGAÇÃO, SEM CULPA DE SUA PARTE, NOS TERMOS DO ARTIGO 248 DO CÓDIGO CIVIL QUE NÃO MERECE ACOLHIMENTO. CONFORME JÁ EXPOSTO, A FALTA DE COMPROVAÇÃO DA VIOLAÇÃO IMPÕE QUE A CONTA SEJA REATIVADA. DO MESMO MODO NÃO MERECE PROSPERAR O PLEITO DE AFASTAMENTO OU REDUÇÃO DA MULTA DIÁRIA, A QUAL NÃO SE REVELA EXCESSIVA E VISA COMPELIR O DEVEDOR A CUMPRIR A OBRIGAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO. (0818727-76.2022.8.19.0202 - APELAÇÃO. Des(a). NADIA MARIA DE SOUZA FREIJANES - Julgamento: 16/11/2023 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL))

Dessa forma, não há qualquer reparo a ser feito na sentença recorrida.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade.

Diante destas considerações, vota-se no sentido de **NEGAR PROVIMENTO ao recurso, mantendo-se integralmente a sentença por seus próprios fundamentos.**

Nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em 2% (dois por cento) sobre o valor da condenação, observados os parâmetros fixados na sentença e a orientação firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema 1.059.

Uma vez preclusas as vias impugnativas e recursais, a Secretaria deverá providenciar, no prazo máximo de 10 dias, a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e respectiva baixa, sem a necessidade de retorno dos autos a esta Relatora.

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

MAFALDA LUCCHESI
Desembargadora Relatora