



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

APELAÇÃO CÍVEL Nº 5230649-25.2022.8.09.0051

COMARCA DE GOIÂNIA

APELANTE FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
APELADA UNIÃO SUL-AMERICANA DE EDUCAÇÃO LTDA
RELATOR ALTAMIRO GARCIA FILHO – Juiz Substituto em Segundo Grau

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FACEBOOK. CONTA NO INSTAGRAM EXCLUÍDA. ALEGAÇÃO DE PROPAGAÇÃO DE “SPAM”. VIOLAÇÃO AO TERMOS DE USO E DIRETRIZES DA EMPRESA NÃO COMPROVADA. CONFIGURADOS. DANOS MORAIS. DEVIDOS. MONTANTE INDENIZATÓRIO. MINORAÇÃO.

1. Deve ser reativada a conta da usuária em rede social "Instagram" que foi excluída, sob a alegação de violação aos termos de uso e da política da empresa pela propagação de “spam”, se ausentes provas e argumentações específicas a respeito da alegação por parte da ré aptas a comprovar a violação de fato.
2. A privação de tal canal de comunicação e publicidade gera abalo à honra objetiva da pessoa jurídica, o que configura os danos morais.
3. Considerando-se que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido, a quantia de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) mostra-se desproporcional, devendo ser minorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA.

Valor: R\$ 20.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Commum Cível
3ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: RAFAEL FERNANDES MACIEL - Data: 01/02/2023 14:50:37



VOTO

Como relatado, trata-se de **Apelação Cível interposta** por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (FACEBOOK BRASIL)** em face de sentença da lavra do Juiz de Direito da 15ª Vara Cível e Ambiental da Comarca de Goiânia, **Dr. Lucas de Mendonça Lagares**, proferida nos autos da Ação de Obrigação de Fazer c/c Danos Morais ajuizada em seu desfavor por **UNIÃO SUL-AMERICANA DE EDUCAÇÃO LTDA.**

Presentes os pressupostos de admissibilidade da Apelação Cível, dela conheço.

Cinge-se o inconformismo recursal do requerido à sentença que julgou parcialmente procedente o pedido inicial para determinar que seja reativada a conta da parte promovida no *Instagram*, de forma definitiva, bem como condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais em favor da autora, no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), atualizado pelo INPC desde o dano e, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar desta sentença.

Em suas razões recursais, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (FACEBOOK BRASIL), defende, em síntese, que agiu no exercício regular de direito ao desativar temporariamente a conta da Apelada denominada @Unifasam por violação aos Termos de Uso do serviço Instagram, e por isso, não houve a configuração de dano moral, devendo ser afastado o dever de indenizar.

Passo ao VOTO.

Em proêmio, ressalte-se que a relação jurídica existente entre as partes da presente ação é consumerista e, portanto, deve ser regida pelos princípios e pelas regras contidas no Código de Defesa do Consumidor.

Dito isso, vislumbro indubitável a legitimidade do Recorrente para a desabilitação de contas por violação de suas regras contidas nos Termos de Uso e Diretrizes, expostas no momento em que a parte registra sua conta na rede social.

Consequentemente, essa quebra enseja na aplicação de sanções capazes de corrigir o desvio de conduta e de conservar a eficácia dos regulamentos. Essa conduta trata de mero exercício regular de direito e não viola nenhum tipo de disposição constitucional ou consumerista, desde que razoável e proporcional.



Todavia, no caso em tela, não houve nenhuma comprovação nesse sentido, limitando-se a empresa requerida/apelante, a afirmar que a autora – Instituição de Ensino Superior - teria feito “interações inadequadas”, notadamente pela propagação de “spam”.

Não apresentou nenhuma definição ou comprovação de conteúdo que representasse a suposta violação.

Portanto, a exclusão, sem aviso prévio, e de maneira injustificada, da referida conta, comprova a abusividade da conduta da ré. Essa é a previsão do art. 39 do CDC:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;”

Conforme explicado, não se nega que a possibilidade de rescisão unilateral do contrato pode ser admitida quando violados os termos de uso aos quais a autora se submeteu ao se cadastrar na rede social mantida pelo réu. Todavia, conforme explicado, deve existir a demonstração da violação e não mera alegação da prática de "spam" pela requerente, sem individualização de qualquer conduta.

O Marco Civil da Internet (Lei nº. 12.965/2014) dispõe em seu artigo 15 que: “O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.”

Assim, sendo o réu provedor de aplicação, e como tal, responsável pela guarda dos conteúdos nos termos em que previsto na referida lei, deveria ter se desincumbido do seu ônus de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil, o que não ocorreu.

Com efeito, a ausência de individualização de qualquer conduta lesiva atribuível à apelada, afasta o prolapado exercício regular de direito.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PERFIL PROFISSIONAL DESATIVADO NO INSTAGRAM - RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE DEMONSTRAR QUE O AUTOR INFRINGIU OS TERMOS DE USO DA PLATAFORMA LESÃO ANÍMICA PASSÍVEL DE REPARAÇÃO PECUNIÁRIA - NECESSIDADE DE MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS NA FORMA DO ARTIGO 85, § 11, DO CPC/2015 - SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004549-03.2021.8.26.0066; Relator: Cesar Luiz de Almeida; Órgão Julgador: 28a Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 2a Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2022; Data de Registro: 18/03/2022)

“(…) III. Para o uso do aplicativo Instagram existe um termo de condições, com cláusulas gerais, que equivale a contrato celebrado entre as partes, posto que prevê expressamente a necessidade de obediência aos termos de uso e diretrizes, sob pena de desativação do acesso em caso de descumprimento. Nesse toar, é cediço que “Os contratos são regidos pelos princípios da boa-fé objetiva e da autonomia da vontade, onde a liberdade de contratação deve nortear as relações jurídicas privadas, obedecendo ao pacta sunt servanda, de modo que as partes devem agir com boa-fé e probidade ao formalizarem avenças, pois o contrato faz lei entre as partes, fazendo com que sua mitigação somente ocorra quando constatados vícios e abusividades contratuais,(…)” (TJGO, AC 0080942-21.2017.8.09.0091 Rel. Des. GERSON SANTANA CINTRA, 3ª Câmara Cível, DJe de 11/04/2019). IV. Sem dúvidas que o recorrente tem o direito de promover o controle do conteúdo veiculado na conta comercial de qualquer usuário, de modo a evitar violações de direitos de terceiros, porém é necessário que seja assegurado a este o direito de conhecer exatamente quais publicações serviram de base para se reconhecer a ocorrência das violações, sem que isso represente censura ou violação ao direito de contratar. Trata-se apenas de se preservar a transparência e o direito de defesa do usuário perante eventuais denúncias, que também podem se revelar abusivas. V. Na espécie, o reclamado não trouxe aos autos nenhum documento que comprove as referidas violações, não se desincumbindo de seu ônus, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC, não merecendo reparos a sentença que acolheu o pedido de obrigação de fazer, consistente na reativação da conta. (…)” (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5279669-82.2022.8.09.0051, Rel. Jose Carlos Duarte, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 31/10/2022, DJe de 31/10/2022)

Por fim, o Apelante invectiva-se contra a sua condenação ao pagamento de danos morais à autora.



Sobre o assunto, não diverge a doutrina e jurisprudência que a pessoa jurídica pode se situar como sujeito passivo de dano moral.

Esse entendimento é confirmado no enunciado da Súmula nº 227 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”.

Dessarte, deve ficar demonstrada a afetação da reputação da empresa em razão do fato, maculada em sua honra objetiva, para a caracterização do dano moral.

In casu, há prova de que a conduta do réu em desativar a conta da autora indevidamente, foi capaz de afetar seu conceito, crédito e nome empresarial.

Observa-se que o bloqueio ocorreu em 24/2/2022, e na data de 03/6/2022 (mov. 14), o requerido peticionou nos autos informando que a conta se encontra ativa, mas sem especificar quando houve o cumprimento da ordem liminar (mov. 4).

Nesse cenário, levando-se em conta que na atualidade as redes sociais são relevantes ferramentas de publicidade, direta e indireta, que permite o contato direto da marca com seus consumidores que, ao seguir seu perfil, recebem todas as mensagens de marketing da empresa, a privação de tal canal de comunicação e publicidade, sem sombra de dúvidas, gera abalo à honra objetiva da pessoa jurídica.

No pertinente ao montante arbitrado a título de indenização pelos danos morais causados à autora, sabe-se que esse tema é um dos mais tormentosos a ser enfrentado pelo magistrado, o qual, deve atuar com moderação e prudência, não devendo, portanto, afastar-se dos princípios constitucionais da proporcionalidade e da razoabilidade.

É de todo oportuno trazer à colação o ensinamento de Sérgio Cavalieri Filho, que discorre sobre as diretrizes que orientam a fixação do *quantum debeatur*, assim:

“Creio que na fixação do quantum debeatur da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do



julgador. [...]. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes. (in Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed. rev. ampl., Rio de Janeiro: Atlas, 2010, p. 97/98).

O *quantum* indenizatório deve, assim, proporcionar à vítima uma satisfação, na justa medida do abalo sofrido, produzindo, por outro lado, no ofensor, impacto bastante para dissuadi-lo da prática de fatos semelhantes.

Registre-se, ainda, que o ressarcimento pelo dano moral, decorrente de ato ilícito, é uma forma de compensar a dor causada e não deve ser usado como fonte de enriquecimento ou abusos. A sua fixação deve levar em conta o estado de quem recebe e as condições de quem paga.

No caso dos autos, apesar de destacada a importância do Instagram como veículo de comunicação para a universidade, entendo que não se trata de instrumento principal de venda de produtos, como uma loja *on line*, por exemplo, existindo outras forma de interação com a autora (e-mail, telefone, presencial etc).

Dessarte, considerando-se o poder econômico das partes e as circunstâncias do caso concreto, tenho que o valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) revela-se abusivo, razão pela qual hei por bem minorá-lo para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), montante adequado e suficiente para amenizá-lo o sofrimento, sem transformar-se em fonte de enriquecimento sem causa, além de reprimir a conduta do requerido.

Ad argumentandum, ressalto que o dano moral fixado além do pedido inicial não é *ultra petita*. O valor da indenização na responsabilidade civil pode ser postulado por estimativa pelo autor, ficando sujeito a eventual correção no sentenciamento.

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

“Apelação cível. Decisão ultra petita. Não ocorrência. Valor constante na inicial é mera estimativa da vítima. Fatura de água. Revisão do valor. Possibilidade. Regularidade do consumo. Ônus da prova da concessionária.

Corte no fornecimento. Dano moral configurado. Quantum indenizatório. Manutenção. Recurso desprovido. Em se tratando de pedido de indenização por danos morais, em que não se dispõe de parâmetros legais para a fixação, o valor da indenização pode ser postulado por estimativa do autor, ficando sujeito a eventual correção quando da sentença, seja para maior; seja para menor, conforme o caso, não sendo ultra petita a decisão que fixa valor acima da estimativa constante na inicial. O ônus da prova da regularidade do consumo e da fatura cabe à concessionária prestadora dos serviços. O corte indevido dos serviços de água tratada causa dano moral presumido. Mantém-se o valor da indenização a título de danos morais quando fixada com razoabilidade e proporcional ao dano experimentado pela vítima.” (TJ-RO - AC: 70119797820198220002 RO 7011979-78.2019.822.0002, Data de Julgamento: 03/08/2020)

Quanto aos ônus sucumbenciais, não obstante a reforma da sentença para minorar o valor dos danos morais, a empresa requerida continua como causadora do ajuizamento da ação, e a autora, vencedora na maior parte dos seus pedidos. Assim, deve ser mantido nos termos fixados na sentença.

Na confluência do exposto, conheço da Apelação Cível interposta pelo FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (FACEBOOK BRASIL) e **DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO** apenas para reduzir sua condenação em danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

É o voto.

ALTAMIRO GARCIA FILHO

Juiz Substituto em Segundo Grau

Relator

(Datado e assinado digitalmente, conforme os artigos 10 e 24 da Resolução n. 59/2016 do TJGO).

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível, acordam os componentes da Quinta Turma Julgadora da Terceira Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, à unanimidade de votos, em conhecer e parcialmente prover o apelo, nos termos do voto do Relator.

Votaram, além do Relator, o Desembargador Gilberto Marques Filho e o Dr. Adriano Roberto Linhares Camargo, substituto do Desembargador Gerson Santana Cintra.

Presidiu a sessão o Desembargador Itamar de Lima.

Fez-se presente, como representante da Procuradoria-Geral de Justiça, a Dra. Eliane Ferreira Fávaro.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

ALTAMIRO GARCIA FILHO

Juiz Substituto em 2º Grau

Relator