



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**  
**2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO**  
**RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1000343-33.2020.8.26.0016**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**  
 Requerente: **Matheus de Carvalho Zichia**  
 Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **FABIO IN SUK CHANG**

Vistos.

Dispensado o relatório, fundamento e decido.

O processo comporta julgamento no estado, anotando-se o desinteresse das partes na produção de outras provas (fls. 183/184 e 186).

Narra a inicial, em suma, que o autor é proprietário e administrador da página @massagemtantricafeeminina na rede social Instagram e alega que utilizava a plataforma para fazer a divulgação do seu trabalho como terapeuta tântrico.

Afirma que contratou com o réu o serviço de "links patrocinados" para impulsionar as visualizações do perfil, que posteriormente a página foi desativada, sem notificação prévia, e que mesmo com a desativação do perfil o réu continuou a cobrar pelo serviço de impulsionamento na rede.

O réu aduz, em síntese, que a desativação do perfil @massagemtantricafeeminina se deu em razão de disposição contratual e que "*O Instagram não aceita o apoio ou a exaltação de terrorismo, crime organizado ou grupos de ódio. Também não é permitida a oferta de serviços sexuais, a compra ou venda de armas de fogo, álcool e produtos de tabaco entre pessoas físicas e a compra ou venda de drogas ilícitas ou prescritas (mesmo que sejam legais na sua região).*" (fls. 80).

Conforme os documentos de fls. 20/55, é possível verificar que o perfil administrado pelo autor foi desabilitado por volta do dia 18.11.2019, e, tão logo cientificado do bloqueio, o autor entrou em contato com o réu para esclarecer o motivo pelo qual houve a desativação da página.

Em resposta, o réu informou que a página foi suspensa em razão da violação ao item 8 dos Termos de Uso da Plataforma que proíbe a publicidade de serviços sexuais (fls. 30) e que o motivo do bloqueio está relacionado ao conteúdo da massagem tântrica ou que poderia estar relacionado à descrição contida na página (fls. 40).

Com efeito, os Termos de Uso da plataforma proíbe a oferta de serviços sexuais (fls. 80), entretanto, as capturas de telas de fls. 19, 49 e 164 comprovam que o perfil não continha conteúdo explícito, nem mesmo havia oferta de serviços sexuais, cingindo-se a descrever o serviço prestado (Massagem Tântrica Terapêutica para Mulheres - Terapeuta Fisioterapeuta), além de postagens informativas sobre saúde e sobre o corpo feminino (como, por exemplo, "Muito cuidado ao falar dos outros. Você já se conhece o suficiente?" - fls. 19).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**  
**2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO**  
**RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Além disso, o réu deixou de indicar quais as postagens teriam violado os Termos de Uso da rede social, nem mesmo apresentou qualquer indício de que o autor estivesse utilizando a plataforma para oferta de serviços sexuais - ônus que cabia ao réu, pois o autor sequer tem acesso às postagens em razão da desativação da página.

Não se pode negar a importância do termo de uso de redes sociais, vez que as diretrizes objetivam impedir excessos por parte dos usuários, todavia, a análise da conduta dos participantes não pode ocorrer sem o detalhamento do comportamento violador ou sem a possibilidade de contraditório ou defesa, sob pena de configurar censura e violação ao art. 5º, incisos IV e IX da Constituição Federal.

Cumpra ressaltar que outras páginas dentro da rede social Instagram se dedicam a divulgar a prática da massagem tântrica sem qualquer conteúdo explícito, tal como a página mantida pelo autor (fls. 59/60 e 162), enquanto outras veiculam conteúdo sexual explícito e não sofreram a mesma reprimenda imposta ao requerente (fls. 162).

Ausente prova da violação aos Termos de Uso da plataforma, notadamente quanto à suposta oferta de serviços sexuais, de rigor reconhecer que a empresa ré agiu de forma arbitrária ao bloquear a página do autor, ensejando o dever de indenizar.

Nesse sentido: **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDOS DE DANOS MORAIS E TUTELA ANTECIPADA** - Sentença de parcial procedência - Irresignação de ambas as partes - Usuária da rede social Instagram para fins pessoais e profissionais, que teve sua conta desativada por suposta violação dos termos de uso - Alegação da ré acerca do exercício regular de um direito - Não demonstrada a violação praticada pela autora - Ônus da requerida - Desativação de conta que se mostrou desmesurada e abusiva, em afronta aos direitos básicos do consumidor e aos deveres anexos ínsitos à relação jurídica das partes - Inobservância do direito de defesa - Eficácia horizontal dos direitos fundamentais - Danos morais configurados - Indenização que não comporta reparo - Razoabilidade e proporcionalidade à luz do caso concreto - Insubstituição da determinação de retratação pública - A retratação no presente momento seria inócua para reparar o dano sofrido pela requerente, sendo, pois, suficiente e adequada a verba indenizatória correlata - Ônus da sucumbência a ser suportado pelo réu, que sucumbiu em maior parte dos pedidos - Recurso da autora desprovido e recurso do réu parcialmente provido para tornar insubsistente a determinação de retratação. (TJSP; Apelação Cível 1005806-15.2019.8.26.0428; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/07/2021; Data de Registro: 08/07/2021).

Postas essas premissas e considerando as circunstâncias do caso concreto, estipula-se a indenização em R\$ 5.000,00, suficiente para fins de reprovação e compensação próprios do instituto jurídico, lembrando que a indenização visa minimizar o prejuízo causado pela dor da vítima e, punir o ofensor, evitando a reincidência do ato ilícito.

Quanto ao dano material, houve a desativação da conta do autor em meados de outubro de 2019 e, mesmo após o bloqueio, a empresa ré continuou a cobrar pelo serviço de impulsionamento na rede (fls. 166).

Diante da completa impossibilidade da prestação de serviço de impulsionamento da página pelo bloqueio da conta, de rigor o ressarcimento de R\$ 1.748,80 (fls. 166).

No tocante ao pedido de indenização por lucros cessantes, razão não assiste ao autor.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**  
**2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO**  
**RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

A despeito da impossibilidade de captar novos clientes por meio da plataforma Instagram, não é possível aferir com exatidão o valor que o autor deixou de auferir no período em razão da completa ausência de provas.

A respeito, ensina a doutrina que: "Ao contrário dos danos morais, há necessidade de prova específica concernente ao prejuízo material sofrido pelo consumidor. O tema não comporta maiores digressões, já que não se pode presumir a ocorrência de danos materiais. Assim, o consumidor deve provar, por exemplo, que a não obtenção do financiamento pretendido impediu o conserto imediato do aparelho utilizado profissionalmente, o que, ao final, implicou uma redução de receita num valor específico (lucro cessante)". (Manual de Direito do Consumidor, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, 3ª edição, p. 296).

Assim sendo, afasta-se o pedido de indenização por lucros cessantes.

Posto isso, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação para: 1) determinar que o réu promova a reativação da conta do autor (@massagemtantricafeeminina - fls. 19) na plataforma Instagram, no prazo de 15 dias úteis; 2) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00, por dano moral, atualizado pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a presente data (Súmula 362 do STJ), com juros legais de 1% ao mês desde a citação; 3) condenar o réu ao pagamento de R\$ 1.748,80, por dano material, corrigido pela tabela prática do TJSP a partir do desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês contados da citação.

Tendo em vista os fundamentos acima colacionados e presentes os requisitos do art. 300 do CPC, defiro em parte a **TUTELA DE URGÊNCIA** para determinar que o réu promova a reativação da conta do autor (@massagemtantricafeeminina - fls. 19) na plataforma Instagram, no prazo de 15 dias úteis, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada por ora a R\$ 10.000,00.

Visando a celeridade processual, serve cópia da presente, assinada digitalmente, COMO OFÍCIO/MANDADO a ser encaminhado diretamente pela parte autora (ou seu procurador) à parte ré, comprovando-se o protocolo por petição no prazo de cinco dias, sob pena de ineficácia.

Sem custas ou honorários. Observação: O valor do preparo, nos termos da Lei Estadual nº 11.608/2003 e nº 15.855/2015, poderá ser encontrado por meio de meros cálculos aritméticos, devendo ser calculado da seguinte forma: 1) na hipótese de condenação será de 1% do valor da causa, respeitado o valor mínimo de 5 UFESPs + 4% do valor da condenação, respeitado o valor mínimo de 5 UFESPs; 2) na hipótese de condenação ilíquida ou sendo inestimável o proveito econômico, ou ainda em caso de improcedência, será de 1% do valor da causa, respeitado o valor mínimo de 5 UFESPs + 4% do valor da causa, respeitado o valor mínimo de 5 UFESPs.

Publique-se e intimem-se.

São Paulo, 13 de julho de 2021.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal Central da Capital**  
**Fórum João Mendes Júnior - 17º Andar, sala 1721, Centro -**  
**CEP 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP**

Processo nº: 1000343-33.2020.8.26.0016

**Registro: 2022.0000031728**

### ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Recurso Inominado Cível nº 1000343-33.2020.8.26.0016, da Comarca de São Paulo, em que é recorrente FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é recorrido MATHEUS DE CARVALHO ZICHIA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Oitava Turma Cível do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso, por V. U., de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Juizes MONICA SENISE FERREIRA DE CAMARGO (Presidente), ANTONIO AUGUSTO GALVÃO DE FRANÇA E CAMILA RODRIGUES BORGES DE AZEVEDO.

São Paulo, 31 de março de 2022

**Mônica Senise Ferreira de Camargo**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal Central da Capital**  
**Fórum João Mendes Júnior - 17º Andar, sala 1721, Centro -**  
**CEP 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP**

Processo nº: 1000343-33.2020.8.26.0016

1000343-33.2020.8.26.0016 - Fórum Central Juizado Especial Cível  
 Recorrente Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.  
 Recorrido Matheus de Carvalho Zichia

Voto nº 1000343336

***AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Reativação de conta no INSTAGRAM. Indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Ausência de comprovação de haver as postagens do autor violado os termos de uso do INSTAGRAM. Comprovação pelo autor de que sua página não continha conteúdo sexual. Indenização por danos morais bem fixada. Quantia razoável (R\$ 5.000,00) que está de acordo com a jurisprudência da Turma Recursal. Comprovação de pagamento de impulsionador de visualizações depois do bloqueio. Indenização por danos materiais bem decretada. Multa fixada em patamar que visa forçar o cumprimento célere da obrigação imposta de reativação da conta. Existência de limitador a R\$ 10.000,00. Sentença mantida. Recurso a que se nega provimento.***

Trata-se de ação pela qual a parte autora pretendeu a procedência da ação para condenar a ré a ressarcir o valor de investimento, juntamente com qualquer valor que deixou de perceber e para condenar a ré a pagar a título de indenização por danos morais, o valor arbitrado futuramente pelo juízo.

A sentença de primeiro grau julgou parcialmente procedente a demanda para (fls. 187/189) determinar que o réu promova a reativação da conta do autor (@massagemtantricafeeminina - fls. 19) na plataforma Instagram, no prazo de 15 dias úteis; condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00, por dano moral e ao pagamento de R\$ 1.748,80, por dano material.

Inconformada, a requerida interpôs o presente recurso inominado (fls. 194/217)

Recurso Inominado Cível nº 1000343-33.2020.8.26.0016



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal Central da Capital**  
**Fórum João Mendes Júnior - 17º Andar, sala 1721, Centro -**  
**CEP 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP**

Processo nº: 1000343-33.2020.8.26.0016

pretendendo a reforma da sentença, para afastar a obrigação de fazer e indenizar, sem possibilidade de aplicação de multa ou outras medidas coercitivas, por entender que a desativação da conta <https://www.instagram.com/massagemtantricafeminina> pelo Provedor do Instagram foi plenamente legítima, devido a veiculação de conteúdo relacionado a solicitações sexuais, e possui o fito de garantir a segurança dos demais usuários e harmonia do serviço, estando amparada pelo exercício regular de direito, nos termos do disposto no artigo 188, I, do Código Civil. O Provedor do Instagram não é obrigado a manter contrato com o usuário responsável pela conta reclamada, já que esta viola seus Termos de Uso e expõe os demais usuários do serviço. A determinação de reativação da conta <https://www.instagram.com/massagemtantricafeminina> que violou os Termos de Uso do Instagram e Diretrizes da Comunidade do Instagram, representa afronta à atividade empresarial, visto que quando do ingresso do usuário aos serviço Instagram foi aceito por ele diversas providências que poderiam ser adotadas no caso de violação, em desacordo com a regra da livre iniciativa, assegurada nos arts. 1º, IV e 170, parágrafo único, da Constituição Federal, bem como no artigo 2.º, V, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Os serviços de impulsionamento de conteúdo em verdade foram contratados através de conta de anúncios pelo Autor, e foram efetivamente prestados, razão pela qual é indevido qualquer ressarcimento. Em consequência, patente que estão ausentes os requisitos caracterizadores da responsabilidade civil em relação ao Facebook Brasil e/ou Provedor de Aplicações do Instagram, sendo de rigor a improcedência do pedido indenizatório, com a modificação da r. Sentença. Subsidiariamente, na remotíssima hipótese de manutenção da condenação imposta - o que só se admite a título de argumentação -, necessário que o montante de eventual indenização seja módico, observando-se o disposto no artigo 945 do Código Civil, sob pena de violação aos artigos 5º da Lei de Introdução às Normas de Direito Brasileiro, 186, 944, caput e parágrafo único, e 945 do Código Civil e, ainda, o 5º, X, da Constituição Federal, requerendo também o afastamento das astreintes e/ou subsidiariamente, a sua minoração.

Recurso Inominado Cível nº 1000343-33.2020.8.26.0016



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal Central da Capital**  
**Fórum João Mendes Júnior - 17º Andar, sala 1721, Centro -**  
**CEP 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP**

Processo nº: 1000343-33.2020.8.26.0016

É a síntese do necessário.

**Passo a proferir o voto.**

Extrai-se dos autos, que o autor era proprietário e administrador da página, @massagemtantricafeeminina na rede social INSTAGRAM. Segundo alegou, utilizava a plataforma para fazer a divulgação do seu trabalho como terapeuta tântrico e contratou com o réu o serviço de "links patrocinados" para impulsionar as visualizações do perfil.

Ocorre que a página foi desativada, sem notificação prévia, e mesmo com a desativação do perfil, o réu continuou a cobrar pelo serviço de impulsionamento na rede.

O FACEBOOK afirma que a desativação do perfil @massagemtantricafeeminina, se deu em razão de disposição contratual que veda a oferta de serviços sexuais.

Os documentos juntados comprovam (fls. 20/55), que o perfil administrado pelo autor foi desabilitado por volta de 18.11.2019, e, tão logo cientificado do bloqueio, o autor entrou em contato com o réu para esclarecer o motivo pelo qual houve a desativação da página, tendo tomado conhecimento de que a suspensão se deveu à violação ao item 8 dos Termos de Uso da Plataforma, que proíbe a publicidade de serviços sexuais (fls. 30).

Também afirmou que o motivo do bloqueio está relacionado ao conteúdo da massagem tântrica ou que poderia estar relacionado à descrição contida na página (fls. 40).

É certo que o Termo de Uso da plataforma proíbe a oferta de serviços sexuais (fls. 80). No entanto, os documentos de fls. 19, 49 e 164 comprovam que o perfil não continha conteúdo explícito, nem mesmo havia oferta de serviços sexuais, cingindo-se a descrever o serviço prestado (Massagem Tântrica Terapêutica para Mulheres - Terapeuta Fisioterapeuta), além de postagens informativas sobre saúde e sobre o corpo feminino (como, por exemplo, "Muito cuidado ao falar dos outros. Você já se conhece o suficiente?" - fls. 19).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal Central da Capital**  
**Fórum João Mendes Júnior - 17º Andar, sala 1721, Centro -**  
**CEP 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP**

Processo nº: 1000343-33.2020.8.26.0016

O FACEBOOK, ao contestar a ação, deixou de indicar quais as postagens teriam violado os Termos de Uso da rede social. Não apresentou nenhuma imagem de postagem que o autor tenha realizado, nem da página antes da sua desativação.

Tampouco há qualquer documento nesse sentido, acompanhando as extensas razões de recurso (fls. 194/217), que se limitaram a genericamente alegar que o serviço impulsionador de visualizações foi prestado e que a página foi desativada por violação aos termos de uso que impedem serviços de conotação sexual.

Como a prova da violação era ônus do FACEBOOK, e este não se desincumbiu da tarefa, não há reparos a ser feito na sentença prolatada.

Conforme bem ressaltado na sentença atacada, não se nega a importância do termo de uso de redes sociais, que objetivam impedir excessos por parte dos usuários. No entanto, a análise da conduta dos participantes não pode ocorrer sem o detalhamento do comportamento violador.

Além disso, como bem lembrado na sentença, não obstante a página do autor, que se destinava a divulgar a prática da massagem tântrica sem qualquer conteúdo explícito, tenha sido desativada (fls. 59/60 e 162), outras veiculam conteúdo sexual explícito e não sofreram a mesma reprimenda imposta (fls. 162).

Por todo o exposto, correta a sentença quando considerou que, estando ausente a prova da violação aos Termos de Uso da plataforma, notadamente quanto à suposta oferta de serviços sexuais, de rigor reconhecer que a empresa ré agiu de forma arbitrária ao bloquear a página do autor, ensejando o dever de indenizar.

A indenização por danos morais foi bem fixada em R\$ 5.000,00, estando de acordo com a jurisprudência desta turma recursal, não merecendo qualquer diminuição ou reparo.

A indenização por dano material também foi bem fixada, considerando ter havido a desativação da conta do autor em meados de novembro de 2019 e, mesmo após o bloqueio, a empresa ré continuou a cobrar pelo serviço de impulsionamento na rede (fls. 166), de forma que não há o que se falar em serviço prestado, estando correto



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Colégio Recursal Central da Capital**  
**Fórum João Mendes Júnior - 17º Andar, sala 1721, Centro -**  
**CEP 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP**

Processo nº: 1000343-33.2020.8.26.0016

o ressarcimento de R\$ 1.748,80 (fls. 166).

Assim, não há o que se falar em se afastar a obrigação de fazer e indenizar. A aplicação de multa é cabível, tendo sido concedido prazo razoável para cumprimento da obrigação (15 dias), sem a sua incidência, tendo sido fixada em montante (R\$1.000,00/dia) que se destina a forçar o cumprimento da obrigação no menor prazo possível, estando limitada a R\$10.000,00, não comportando reparo.

Destarte, pelo meu voto, conheço do recurso mas lhe **NEGO PROVIMENTO**.

Condeno o recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do disposto no artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

**MÔNICA CAMARGO**  
**RELATORA**