



Comarca de Porto Velho - 6ª Vara Cível, Falências e Recuperações Judiciais  
pvh6civelgab@tjro.jus.br

PROCESSO Nº 7035538-96.2021.8.22.0001

CLASSE: Procedimento Comum Cível

AUTOR: FERNANDO RODRIGUES MAXIMO

ADVOGADOS DO AUTOR: ANDREY OLIVEIRA LIMA, OAB nº RO11009, ALEXANDRE CAMARGO, OAB nº RO704

REU: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

ADVOGADO DO REU: CELSO DE FARIA MONTEIRO, OAB nº AL12449

## SENTENÇA

### I – RELATÓRIO

**FERNANDO RODRIGUES MAXIMO** ajuizou a presente ação de reparação por danos morais em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, partes qualificadas no feito.

Narra a inicial, em síntese, que o requerente é contratante dos serviços prestados pela requerida por meio da plataforma Instagram, possuindo perfil registrado sob o login @fernandomaximo007. Aduz que é médico e, na época da distribuição da ação, ocupava o cargo de Secretário de Saúde do Estado de Rondônia, afirmando que o conteúdo publicado em suas redes sociais é puramente educativo e tem o intuito de orientar a população, além de utilizar-se de sua conta pessoal como meio de transparência das atividades realizadas pela Secretaria Estadual de Saúde de Rondônia, as quais se intensificaram em decorrência da pandemia. Alega que sua conta no Instagram possuía cerca de 30 mil seguidores e suas publicações apresentavam vultoso alcance, contudo, em meados de novembro de 2020, o requerido aplicou sanção de desativação de sua conta, sem qualquer justificativa, limitando-se apenas a informar que o requerente não seguiu os termos de uso da plataforma. Afirma que tentou solucionar a questão na via administrativa, inclusive com encaminhamento de fotografia contendo código de segurança enviado pelo requerido e pedido de reconsideração, contudo, não obteve êxito. Relata que ajuizou demanda obrigacional em face do requerido, a qual foi distribuída sob o n. 7046874-34.2020.8.22.0001, na qual foi proferida decisão de tutela de urgência determinando a reativação de sua conta no Instagram, contudo, o requerido se recusa a cumprir a ordem judicial, alegando impossibilidade de atendimento do pedido. Argumenta que o ato ilícito praticado pelo requerido lhe causou diversos transtornos e prejuízos, que devem ser indenizados. Diante do exposto, requer a condenação do requerido ao pagamento de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) a título de danos morais. Juntou documentos.

Recebida a inicial, foi determinada a designação de audiência de conciliação e a citação do requerido (ID 59760680).

A audiência de conciliação restou infrutífera (ID 63039876).

Devidamente citado, o requerido apresentou contestação. Alega, em síntese, que o provedor de aplicações do serviço Instagram localizou a conta do requerente (@fernandomaximo007) e constatou que ele violou os Termos de Uso da plataforma, motivo pelo qual sua conta não poderá ser reativada. Afirma que, ao criar uma conta na citada plataforma, os usuários se submetem às regras contratuais e diretrizes da comunidade, a fim de promover um ambiente seguro. Rechaça o pedido de

danos morais, ao argumento de que a desativação da conta do requerente foi um exercício regular de direito, por prática de atitude contrária aos termos de uso da plataforma, em razão de compartilhamento de SPAM. Diante do exposto, requer a improcedência da demanda (ID 63696777).

Houve impugnação à contestação (ID 65119523).

Na fase de especificação de provas, ambas as partes pugnaram pelo julgamento antecipado da lide (IDs 65496391 e 65582127).

## II – FUNDAMENTAÇÃO

Versam os presentes sobre ação de indenização por danos morais ajuizada por Fernando Rodrigues Máximo em face de Facebook Serviços Online do Brasil LTDA, objetivando receber R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), pelos alegados danos morais sofridos, em razão de desativação indevida de sua conta no Instagram.

O feito comporta o julgamento antecipado do mérito, a teor do artigo 355, incisos I, do Código de Processo Civil.

A questão posta refere-se à desativação injustificada da conta do requerente na plataforma Instagram, que teria lhe acarretado transtornos e prejuízos, passíveis de dano moral.

A relação de consumo existente é evidente, devendo o conflito ser dirimido à luz do Código de Defesa do Consumidor. Segundo estabelecido pelo art. 14 do CDC, a responsabilidade da empresa requerida pelo defeito na prestação do seu serviço é objetiva, ou seja, se assenta na equação binária cujos polos são o dano e a autoria do evento danoso.

No caso em apreço, o requerente comprovou nos autos o registro e a utilização do perfil "@fernandomaximo007", para divulgação de conteúdo educativo na sua área de atuação e também informações de interesse público, concernentes à pandemia, notadamente por ocupar o cargo de Secretário Estadual de Saúde de Rondônia à época. Restou comprovada, também, a desativação unilateral do perfil usado pelo requerente, promovida pelo requerido, ao argumento de que o titular do perfil teria violado os termos de uso da plataforma, por compartilhar conteúdos de SPAM.

O requerido fundamenta seu pleito de improcedência da demanda no fato de que a desativação do perfil do requerente no Instagram se deu em decorrência de um exercício regular de direito, tendo em vista que ele violou as diretrizes da comunidade ao compartilhar conteúdos de SPAM, o que caracteriza uma quebra contratual passível de aplicação das sanções previstas nos termos de uso da plataforma.

Ocorre que, o requerido não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, II, CPC), visto que não apresentou nenhuma prova nos autos para corroborar suas alegações, não tendo apresentado nenhum link ou outro documento correspondente que pudesse apontar a publicação que o requerente fez no Instagram que pudesse ser considerada para fins de violação das condutas estabelecidas pela empresa. Pelo contrário, limitou suas teses de defesa em alegações genéricas no sentido de que o requerente teria violado os termos de uso da plataforma.

Cumprе consignar que, diante das características do negócio jurídico celebrado entre o requerente e a requerida, cujo objeto é a utilização gratuita do espaço na internet e respectivo perfil disponibilizado, por intermédio da rede social Instagram, vislumbra-se que a correspondente relação jurídica impõe à prestadora do serviço a prática de atos que correspondam à legítima expectativa alimentada em favor do usuário, em especial, a manutenção do perfil ativo e a proibição de interrupção dos serviços de forma repentina e injustificada, baseada em cláusulas gerais de violação de termos de uso.

Além disso, em razão das cláusulas gerais existentes nas diretrizes em que se baseiam a utilização da plataforma disponibilizada pelo requerido, somado aos princípios estabelecidos pelo direito consumerista, é possível concluir que o dever da empresa requerida é agir de acordo com os padrões sociais comumente aceitos no âmbito digital, mediante condutas que traduzam cooperação e lealdade frente ao consumidor/usuário, e com zelo ao dever de informação, a fim de manter a transparência da relação comercial e não tomá-la de surpresa mediante conduta justificada sob premissa genérica e não comprovada de violação aos termos de uso da plataforma, como no caso em apreço.

Certamente o requerente estava ciente das regras de utilização dos serviços do Instagram e de que, caso houvesse violação aos termos de uso da referida rede social, poderia sofrer sanções, notadamente porque aceitou expressamente as regras no momento da criação da conta.

No entanto, o fato alegado pela requerida, que traria legitimidade a desativação do perfil do requerente, não foi comprovado documentalmente e não se revela de razoável dedução ou pressuposição, nas circunstâncias postas no acervo dos autos, o que culmina por evidenciar a conduta ilícita e abusiva praticada unilateralmente pela empresa requerida.

Vale ressaltar ainda que, ao receber notificação por e-mail sobre a desativação da conta, o requerente buscou meios extrajudiciais de solucionar a questão, atendendo todas as orientações fornecidas pelo requerido, contudo, mesmo assim não obteve êxito (ID 59712850).

Ademais, importa consignar que, no bojo dos autos n. 7046874-34.2020.8.22.0001 foi corroborada a tese de que o requerido não comprovou fato justificável para legitimar a desativação da conta do requerente, sendo esse o posicionamento inclusive mantido pelo TJRO em sede de julgamento de recurso de apelação.

Portanto, evidenciada a prática do ilícito, resta analisar o dever do requerido em indenizar o requerente pelos prejuízos e danos sofridos em razão da conduta praticada.

A desativação de conta no Instagram sem causa justificável efetivamente comprovada é passível de danos morais, conforme orientação jurisprudencial:

Tribunal de Justiça do Estado da Bahia PODER JUDICIÁRIO QUINTA TURMA RECURSAL - PROJUDI PADRE CASIMIRO QUIROGA, LT. RIO DAS PEDRAS, QD 01, SALVADOR - BA ssa-turmasrecursais@tjba.jus.br - Tel.: 71 3372-7460 Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível Recurso nº 0132782-55.2020.8.05.0001 Processo nº 0132782-55.2020.8.05.0001 Recorrente (s): FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA Recorrido (s): ANA CARMEM CASTRO LEITE EMENTA RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REDE SOCIAL. DESATIVAÇÃO DE CONTA EM INSTAGRAM NÃO SOLICITADA OU AVISADA. AUSÊNCIA DE PROVA DE VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO. DESATIVAÇÃO PARA VERIFICAÇÃO DE SEGURANÇA NÃO COMPROVADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOVÁVEL NO IMPORTE DE R\$2.000,00. MANUTENÇÃO INTEGRAL DO JULGADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. [...] Analisando detidamente os autos vislumbro que restou demonstrada a falha na prestação de serviços por parte da Recorrida, porquanto houve a desativação das redes sociais de titularidade da autora, sem qualquer aviso prévio ou justificativa plausível. Tal fato é incontroverso, eis que a própria acionada assume a desativação das referidas contas para "verificação de segurança". No entanto, não apresentou qualquer elemento concreto acerca da justificativa, deixando de produzir prova de fato impeditivo do direito da autora, ônus que lhe cabia a teor do art. 373, inciso II, CPC. Nesse aspecto, entendo que parte autora trouxe aos autos, não apenas provas do quanto alegado, mas também, condições suficientes ao decreto condenatório que responsabilizou a empresa ré, desincumbindo-se do ônus processual que lhe cabia. Sendo assim, evidenciada a prestação defeituosa do serviço, mostra-se imprescindível a condenação da parte Recorrente ao pagamento de indenização pelos inegáveis danos morais observados. Com efeito, a desativação das contas da autora, sem sequer oportunizar o contraditório ou oportunidade de manifestação, viola os direitos fundamentais da autora cuja eficácia horizontal impõe a observância nas relações entre particulares. Portanto, vislumbra-se o cabimento de indenização por danos morais no presente caso, ante a falha na prestação de serviços pela parte ré. Nesse sentido, cabível a responsabilização objetiva da recorrida, nos moldes do art. 14 do CDC. [...] Portanto, agiu ilicitamente, em flagrante falha no serviço prestado. 3. Ao bloquear o perfil de inopino, fez tabula rasa dos princípios do contraditório, da razoabilidade e da boa-fé objetiva, que deveriam balizar a relação contratual existente. 4. O dano moral encontra-se in re ipsa. 5. Valor da indenização revisto. Recurso parcialmente provido.[...] (TJ-BA - RI: 01327825520208050001, Relator: ELIENE SIMONE SILVA OLIVEIRA, QUINTA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: 08/09/2021).

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE REDE SOCIAL DE COMPARTILHAMENTO DE FOTOS E VÍDEOS ("INSTAGRAM"). DESATIVAÇÃO DA CONTA UTILIZADA PELA PARTE AUTORA SEM PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. FALTA DE DEMONSTRAÇÃO DE LEGITIMIDADE DA CONDUTA. ÔNUS QUE CABIA À PARTE RÉ. PEDIDO COMINATÓRIO (REATIVAÇÃO DA CONTA) PROCEDENTE. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO DA PARTE RÉ DESPROVIDA. É da parte ré o ônus de comprovar fato impeditivo do direito da parte autora. No caso, houve a desativação de

conta utilizada pela parte autora para divulgação de produtos pela internet, não tendo a parte ré demonstrado a legitimidade desta conduta. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE REDE SOCIAL DE COMPARTILHAMENTO DE FOTOS E VÍDEOS ("INSTAGRAM"). CONCESSÃO DA GRATUIDADE DA JUSTIÇA. POSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS QUE INFIRMEM A DECLARAÇÃO DE PROBREZA. APELAÇÃO DA PARTE AUTORA PROVIDA. Cabível a concessão da gratuidade da justiça quando inexistem elementos aptos a infirmar a declaração de hipossuficiência realizada por pessoa natural. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE REDE SOCIAL DE COMPARTILHAMENTO DE FOTOS E VÍDEOS ("INSTAGRAM"). DESATIVAÇÃO ILEGÍTIMA DA CONTA UTILIZADA PARA DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS PELA PARTE AUTORA. CONDOTA QUE TEM O POTENCIAL DE CAUSAR DANO MORAL. CIRCUNSTÂNCIAS QUE DEMONSTRAM O ABALO MORAL SOFRIDO PELA PARTE AUTORA. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PROCEDENTE. FIXAÇÃO DA INDENIZAÇÃO EM R\$ 12.000,00 (DOZE MIL REAIS). VALOR SUFICIENTE PARA REPARAR O DANO E COIBIR EVENTUAL REPETIÇÃO DA CONDOTA DANOSA. SENTENÇA REFORMADA. APELAÇÃO DA PARTE AUTORA PROVIDA. A desativação ilegítima da conta no "Instagram" utilizada pela parte autora, de acordo com as circunstâncias do caso, demonstram que a conduta causou dano moral, razão por que cabível o acolhimento pedido de condenação da parte ré no pagamento da indenização correspondente. No caso, a quantia de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) é suficiente para reparar o dano e coibir eventual repetição da conduta danosa. (TJ-SP - AC: 10148503720208260068 SP 1014850-37.2020.8.26.0068, Relator: Adilson de Araujo, Data de Julgamento: 25/08/2021, 31ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/08/2021).

Quanto aos prejuízos sofridos pelo requerente, estes foram devidamente comprovados, tendo em vista que os documentos apresentados com a inicial apontam que ele é uma figura pública que trabalha na área da saúde e, na época dos fatos, realizava postagens frequentes e importantes sobre a pandemia da COVID-19, assunto que certamente é de interesse público e beneficia a coletividade.

Além disso, o requerente também ocupava o cargo de Secretário de Saúde do Estado de Rondônia quando se deram os fatos, havendo prova nos autos no sentido de que ele utilizava sua conta na plataforma Instagram para informar a população sobre dados importantes em relação à pandemia.

Portanto, resta devidamente demonstrado o prejuízo sofrido pelo requerente, motivo pelo qual ele deve ser indenizado, restando apurar o quantum indenizatório adequado ao caso.

Sendo devida a reparação, vale destacar o entendimento do STJ firmando a aplicação de método bifásico, como parâmetro de arbitramento equitativo, mediante razoável correspondência do valor da indenização e do interesse jurídico lesado, conforme as peculiaridades da situação (REsp 1.608.573; Proc. 2016/0046129-2; RJ; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; DJE 19/12/2018).

Em sintonia, o TJRO pondera que "O arbitramento da indenização decorrente de dano moral deve ser feito caso a caso, com bom senso, moderação e razoabilidade, atentando-se à proporcionalidade com relação ao grau de culpa, extensão e repercussão dos danos, à capacidade econômica, características individuais e o conceito social das partes" (Processo 7013471-13.2016.822.0002; 2ª Câmara Cível; Relator do Acórdão: Des. Marcos Alaor Diniz Grangeia; Julgamento: 27/02/2019).

O valor repercute na violação de direito da personalidade. Deve-se levar em consideração os fatos narrados acima com relação à importância do perfil utilizado pelo requerente na plataforma Instagram e também o fato de que o consumidor reportou formalmente o problema ao requerido, atendendo as orientações necessárias à reativação de sua conta, contudo, não obteve êxito.

Ponderando todas as circunstâncias atreladas ao feito e, de acordo com a linha de entendimento adotada por esta magistrada durante a judicatura neste juízo, mostra-se justa e proporcional a condenação da ré em **R\$ 12.000,00 (doze mil reais)**, para reparação do dano moral, em caráter punitivo e pedagógico, o que não se confunde com os famigerados *punitive damages*.

Convém destacar que demais teses ou argumentos eventualmente suscitados pelas partes ficam prejudicados, em face das razões de entendimento explicitadas nesta sentença, que são suficientes à prestação jurisdicional. Por oportuno, eis o trecho retirado de recentíssimo julgado proferido na Corte da Cidadania:

... Nos termos da orientação jurisprudencial deste Superior Tribunal, tendo a instância de origem se pronunciado de forma clara e precisa sobre as questões postas nos autos, assentando-se em fundamentos suficientes para embasar a decisão, como no caso concreto, não há falar em omissão no acórdão estadual, não se devendo confundir fundamentação sucinta com ausência de fundamentação [...]. (STJ, AREsp: 1756811 SP 2020/0233333-2, Relator: Ministro Sérgio Kukina, Data de Publicação: 3/2/2021).

Portanto, a procedência parcial da demanda é medida que se impõe.

### III – DISPOSITIVO

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido inicial, formulado pelo requerente, **FERNANDO RODRIGUES MAXIMO**, para **CONDENAR** o requerido, **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, ao pagamento de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) em favor do requerente, a título de indenização por dano moral, corrigido monetariamente e acrescido de juros de 1% ao mês, a partir da data desta sentença.

**Julgo extinto** o feito com resolução do mérito, com fundamento no art. 487, I do CPC

Em razão da sucumbência (Súmula 326/STJ, condeno o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da requerente, estes fixados em 10% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do §2º, do art. 85 do CPC.

Registra-se que, para fins de cumprimento de sentença, a atualização dos valores deverá ser apurada por intermédio do sistema de cálculo processual, disponibilizado pelo Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO).

Adverta-se que a oposição de embargos meramente protelatórios ensejará a aplicação de multa, a teor do art. 1.026, § 2º, do CPC.

**P. R. I.** Após o trânsito em julgado, archive-se.

Porto Velho/RO, sexta-feira, 8 de julho de 2022 .

Elisangela Nogueira

Juíza de Direito

Assinado eletronicamente por: **ELISANGELA NOGUEIRA**

22070809591000000000760

**08/07/2022 09:59:10**

<https://pjepeg.tjro.jus.br:443/consulta/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento:

IMPRIMIR

GERAR PDF