

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão 5ª Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0732520-94.2023.8.07.0001

APELANTE(S) -----

APELADO(S) PARPERFEITO COMUNICACAO S.A.

Relatora Desembargadora LUCIMEIRE MARIA DA SILVA

Acórdão N° 1946270

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. PRECLUSÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. REDE SOCIAL. EXCLUSÃO. BANIMENTO APLICATIVO *TINDER*. VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO PESSOAL NA BIOGRAFIA DO PERFIL. AUSÊNCIA DE CLAREZA NAS INFORMAÇÕES. REATIVAÇÃO DA CONTA. DANOS MORAIS NÃO COMPROVADOS.

1. Uma vez levantada apenas em contrarrazões, está preclusa a impugnação à gratuidade de justiça formulada pelo apelado, considerando-se que o referido pedido foi realizado na petição inicial e deferido por meio de decisão que antecedeu à apresentação de contestação. Inteligência do artigo 100 do Código de Processo Civil.



2. Sujeita-se aos ditames das normas consumeristas a relação jurídica estabelecida entre as partes, a teor do a teor do disposto nos artigos 2º e 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. O fornecimento de serviços por meio de disponibilização de redes sociais recebe remuneração indireta (anúncios) e pode receber remuneração direta por meio de assinatura.
3. O Código de Defesa do Consumidor e a Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) concretizam os princípios da boa-fé, da transparência e da confiança ao garantirem o direito à informação clara e completa.
4. No caso, o aplicativo enviou informações extremamente lacônicas e insuficientes e em língua inglesa. Tais mensagens não cumpriram seu papel de prestação de informação clara e eficiente ao consumidor, o que o impediu de compreender qual comportamento estava em desacordo com as regras do aplicativo, sendo, posteriormente, surpreendido com seu banimento.
5. A medida abrupta de banimento, sem a prévia apresentação da justa causa ao autor, sem direito a esclarecimento ou a contraditório, afigura-se desproporcional e caracteriza falha na prestação do serviço por parte do réu.
6. Na hipótese, a exclusão do autor não decorreu de um comportamento grave e a conta do autor deve ser reativada.
7. Ausente comprovação de prejuízo à reputação do autor, sua credibilidade ou repercussões exacerbadas em sua vida. A situação demonstrada nos autos não desbordou de uma situação de dissabor cotidiano, indevida, pois, a compensação por dano moral.
8. Preliminar de impugnação à gratuidade de justiça rejeitada. Apelo conhecido e parcialmente provido.



ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 5ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, LUCIMEIRE MARIA DA SILVA - Relatora, LEONOR AGUENA - 1º Vogal e ANA CANTARINO - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Desembargadora MARIA IVATÔNIA, em proferir a seguinte decisão: CONHECER. REJEITAR A PRELIMINAR. DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 27 de Novembro de 2024

Desembargadora LUCIMEIRE MARIA DA SILVA
Relatora

RELATÓRIO

Cuida-se de apelação cível interposta por ----- (apelante/autor) contra a r. sentença de ID 58314606, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com compensação por danos morais ajuizada em desfavor PARPERFEITO COMUNICAÇÃO S.A. (apelado/réu), por meio da qual o douto juízo da 24ª Vara Cível de Brasília, julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos (ID 57873276 - Pág. 5):

“Em face do exposto, resolvo o mérito da demanda, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para julgar improcedentes os pedidos, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados no importe de 15% (quinze por cento) do valor atribuído à causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.”

O apelante/autor, em suas razões de apelação (ID 58314608), narra que era usuário do aplicativo de relacionamentos *Tinder* do qual foi banido em 26/07/2023, sob a alegação genérica de violação dos termos de uso.

Alega que subitamente se viu impossibilitado de conversar com as



peessoas por meio do aplicativo.

Diz que, apesar de enviar e-mail para réu solicitando a reativação de sua conta ou a explicação dos motivos do banimento, novamente recebeu uma resposta genérica.

Sustenta que o banimento injustificado, sem viabilização do contraditório, viola o ordenamento jurídico brasileiro.

Assevera que somente foi devidamente informado que o motivo de seu banimento foi a inclusão em seu perfil do *Tinder* do perfil dele de outra rede social com a apresentação contestação pelo réu.

Argumenta que apenas recebeu uma mensagem em inglês que não alertou para a possibilidade de banimento e que as advertências não continham teor de repreensão.

Defende que houve ofensa a seu direito de informação e que é aplicável as regras do Código de Defesa do Consumidor à hipótese.

Expõe que a medida de banimento foi desproporcional, pois não houve nenhuma atitude grave de sua parte.

Aduz ser devida indenização por danos morais. Conta que era usuário do aplicativo há cerca de 7 (sete) anos, e que era um dos modos pelos quais se relacionava socialmente. Diz que com seu banimento não pode nem salvar os contatos das amizades feitas por meio do aplicativo.

Pugna pela inversão do ônus da sucumbência, aplicando-se o princípio da causalidade.

Ao final, requer o conhecimento e provimento do recurso para que a r. sentença seja reformada, julgando-se procedentes os pedidos iniciais de condenação do réu à obrigação de fazer de reativar a conta/perfil do autor na plataforma *Tinder* e aos danos morais no importe de R\$15.000,00 (quinze mil reais).



Ausente preparo diante da gratuidade de justiça concedida (ID 58314711).

Contrarrrazões ao ID 58314714, suscitando preliminar de impugnação da gratuidade de justiça concedida ao autor. No mérito, requer que seja negado provimento ao apelo e imposta multa por litigância de má-fé.

Houve intimação do apelado/réu para se manifestar sobre a possível preclusão da impugnação à gratuidade de justiça (ID 60160837). Sobreveio resposta do apelado/réu afirmando que o benefício foi concedido em julgamento de agravo de instrumento antes da citação (ID 61382343).

É o relatório.

VOTOS

A Senhora Desembargadora LUCIMEIRE MARIA DA SILVA - Relatora

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço da apelação interposta pelo autor e a recebo nos efeitos devolutivo e suspensivo, conforme estabelece o artigo 1.012, *caput*, do Código de Processo Civil.

Da Impugnação à Gratuidade de Justiça

O apelado/réu, em suas contrarrrazões (ID 58314714 – Pág.23), apresentou impugnação à gratuidade de justiça deferida ao autor, afirmando, em suma, que reside em local nobre e é estudante de medicina em faculdade privada.

A impugnação, não merece guarida, pois preclusa. O pedido de



gratuidade de justiça foi formulado pelo autor na petição inicial e deferido por ocasião da decisão de antecipação da tutela recursal proferida em agravo de instrumento em 12/09/2023 (ID 58314583) e posteriormente confirmada no acórdão n. 1820950 (ID 58314711).

A contestação apresentada pelo apelado/réu em 19/12/2023 (ID 58314594) não teceu nenhuma consideração sobre o requerimento de concessão dos benefícios da gratuidade de justiça formulado pelo autor, tampouco sobre seu deferimento por meio da decisão liminar proferida no agravo de instrumento.

A respeito do momento para o oferecimento da impugnação à gratuidade de justiça, o Código de Processo Civil estabelece em seu artigo 100, *caput*:

“Art. 100. Deferido o pedido, a parte contrária poderá oferecer impugnação na contestação, na réplica, nas contrarrazões de recurso ou, nos casos de pedido superveniente ou formulado por terceiro, por meio de petição simples, a ser apresentada no prazo de 15 (quinze) dias, nos autos do próprio processo, sem suspensão de seu curso.”

Na esteira do que preceitua este dispositivo legal, estará configurada a preclusão caso a impugnação à decisão que concede os benefícios da gratuidade de justiça não seja realizada no momento oportuno.

A propósito, confira-se a lição de Daniel Amorim Assumpção Neves:

“A forma procedimental de impugnação à decisão concessiva da gratuidade de justiça dependerá da forma como o pedido foi elaborado: pedido na petição inicial, impugnação na contestação; pedido na contestação, impugnação na réplica; pedido no recurso, impugnação nas contrarrazões; pedido superveniente por mera petição ou elaborado por terceiro, por petição simples no prazo de quinze dias.

Embora o momento de impugnação dependa do momento do deferimento do pedido, a reação da parte contrária é preclusiva, de forma que não havendo a devida impugnação dentro do prazo legal esta não será mais cabível”. (Manual de



No caso, a impugnação à gratuidade de justiça foi levantada apenas em contrarrazões, ou seja, depois de configurada a preclusão da matéria. Isto porque, o referido pedido foi realizado na petição inicial e deferido em decisão proferida antes do oferecimento da contestação, sem qualquer manifestação do réu a respeito do assunto em sua contestação.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência desta Corte de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. DÉBITO CONDOMINIAL. OBRIGAÇÃO PROPTER REM. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO ENTRE COPROPIETÁRIOS. INOCORRÊNCIA. 1. Concedida a gratuidade de justiça antes da sentença, o impugnante deve oferecer sua impugnação consoante o art. 100 do CPC. Assim, diante de manifesta preclusão, as contrarrazões à apelação constituem via inadequada para impugnação. 2. De acordo com o princípio da Saisine, e nos termos do art. 1.784 do Código Civil, com a abertura da sucessão os herdeiros se tornam imediatamente coproprietários do imóvel do falecido. 3. Conquanto haja solidariedade entre coproprietários do imóvel, em face de dívida condominial, tal não significa que todos devam necessariamente integrar o polo passivo da ação de cobrança, pois inexistente litisconsórcio necessário. Logo, a citação de todos os herdeiros não se mostrava necessária para o desenvolvimento válido e regular do processo. 4. Condenação por litigância de má-fé exige a prova de conduta que se amolde a uma das hipóteses do art. 80 do CPC. 5. Apelação conhecida e não provida.” (Acórdão 1917377, 07067914820238070007, Relator(a): FÁBIO EDUARDO MARQUES, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 11/9/2024, publicado no DJE: 17/9/2024.)

“APELAÇÃO CÍVEL. RESCISÃO CONTRATUAL. CONSÓRCIO. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. CONTRARRAZÕES. PRECLUSÃO. PRELIMINAR. REJEIÇÃO. VÍCIO DE CONSENTIMENTO. NÃO DEMONSTRAÇÃO. ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. REDISTRIBUIÇÃO. Compete às partes impugnar o benefício da justiça gratuita na primeira oportunidade em que se manifestar nos autos, conforme artigo 100, do Código de Processo Civil. E, como a benesse foi concedida à autora na primeira decisão prolatada no feito em que se concedeu em parte a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada caberia à ré suscitar a impugnação à gratuidade de justiça em contestação. A previsão do artigo 100, do Código de Processo Civil, para cabimento de impugnação em



contrarrrazões, limita-se às hipóteses em que o pedido de gratuidade é formulado, pela primeira vez, no recurso de apelação. Matéria acobertada pela preclusão. [...] (Acórdão 1415217, 07122943320218070003, Relator: ESDRAS NEVES, 6ª Turma Cível, data de julgamento: 6/4/2022, publicado no DJE: 2/5/2022.)

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. PRELIMINARES. GRATUIDADE JUSTIÇA. DEFERIMENTO APÓS EXORDIAL. IMPUGNAÇÃO NA CONTESTAÇÃO. INOCORRÊNCIA. REVOGAÇÃO DO BENEFÍCIO. MATÉRIA PRECLUSA. AUSÊNCIA IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. REJEITADA. PEDIDO EM CONTRARRAZÕES. INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA. PEDIDO NÃO CONHECIDO. MÉRITO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA DOS DÉBITOS CORRESPONDENTES. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO. RESPONSABILIDADE PELO PAGAMENTO. CONSUMIDOR. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A concessão do benefício de gratuidade de justiça, logo após a exordial, impõe o oferecimento da impugnação na contestação pela parte contrária. Art. 100, CPC. 2. O Código de Processo Civil estabelece a impossibilidade de rediscussão de matéria acobertada pela preclusão, e estabelece que todas as alegações sobre tal matéria serão consideradas deduzidas e repelidas. 3. Na hipótese dos autos, não impugnada em contestação a concessão do benefício de gratuidade de justiça, necessário entender que a matéria está acobertada pelo manto da preclusão. 4. Não há ausência de fundamentação específica quando as razões de apelação confrontam especificamente os argumentos trazidos na sentença impugnada, em atenção ao princípio da dialeticidade. Preliminar rejeitada. 5. As contrarrrazões se prestam tão somente para resistir ao pedido do recorrente, para pretender a manutenção da sentença recorrida. Pedido por meio das contrarrrazões não conhecido. Precedentes. 6. A Resolução nº 414/2010 estabelece como consumidor, a pessoa que requereu o fornecimento de energia elétrica junto à concessionária. Além disso, prevê que o fim da relação jurídica ocorre por iniciativa do consumidor. 7. A ausência de comunicação pelo consumidor da alteração do sujeito passivo da obrigação junto à concessionária legítima a manutenção da sua responsabilidade pelo pagamento dos débitos de energia elétrica advindos da unidade objeto dos autos. Precedentes. 8. Honorários majorados. Art. 85, § 11, CPC. 9. Preliminar de ausência de impugnação específica rejeitada. Recurso conhecido e não provido. Sentença mantida.” (Acórdão 1408170, 07048286420218070010, Relator: ROMULO DE ARAUJO MENDES, 1ª Turma Cível, data de julgamento: 16/3/2022, publicado no PJe: 25/3/2022.)

Portanto, rejeito a preliminar suscitada pelo apelado/réu.

Ausentes outras questões preliminares ou prejudiciais, passo à



análise meritória.

Do Mérito

Na origem, trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com compensação por danos morais ajuizada pelo autor (usuário do aplicativo *Tinder*) contra o réu (administrador do aplicativo *Tinder* no Brasil) objetivando a reativação da conta/perfil do autor e compensação por danos morais no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais).

A r. sentença julgou os pedidos improcedentes.

A controvérsia recursal cinge-se, pois, em perquirir se é devida a condenação do réu em reativar a conta/perfil do autor no aplicativo, bem como ao pagamento de danos morais.

Tenho que assiste parcial razão ao apelante/autor.

Inicialmente, insta ressaltar que a relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, tendo em vista que o autor se enquadra no conceito de usuário do serviço fornecido pelo réu. Embora o § 2º do artigo 3º do Código de Processo Civil estipule que “*serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração (...)*”, é sabido que o fornecimento de serviços por meio de disponibilização de redes sociais recebe remuneração indireta (anúncios) e pode receber remuneração direta por meio de assinatura. Desta forma, a controvérsia deverá ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990).

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, III, estabelece o direito do consumidor ao recebimento de informação adequada:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)



III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”

Trata-se de disposição que concretiza os princípios da boa-fé, da transparência e da confiança que devem sempre permear as relações consumeristas.

Também devem ser aplicados os fundamentos, princípios e objetivos estabelecidos pela Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Esta lei estipula como direito do usuário “*informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade*” e “*publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet*” (artigo 7º, VI e XI).

Fixadas tais premissas, analiso as particularidades do caso concreto.

O apelante/autor comprovou o banimento de sua conta na rede social *Tinder* (ID 58314573). Comprovou também ter contactado a empresa administradora do aplicativo para obter informações acerca do motivo do banimento (ID 58314574), recebendo a resposta genérica de que a conta foi banida “*por violar nossos Termos de Uso e/ou Diretrizes da Comunidade*” (ID 58314574 – Pág.4).

O apelado/réu afirma que agiu em exercício regular de direito, tendo em vista a anuência do autor aos Termos de Uso e Regras da Comunidade do aplicativo, destacando que o autor compartilhou informações pessoais na biografia de seu perfil no aplicativo do *Tinder*, consistente em publicar o seu nome de usuário da rede social *Instagram*.

Por meio do documento juntado pelo réu (ID 58314598 – Pág. 2) é possível verificar o histórico da biografia do perfil do autor, onde realmente consta a publicação do seu nome de usuário do *Instagram*.

Embora o apelado/réu afirme que o autor foi notificado sobre a regra



que estava infringindo, nota-se que os *prints* (ID 58314594 – Pág. 9) revelam que as informações foram passadas na língua inglesa, sendo que, no primeiro *print*, as informações são extremamente lacônicas e insuficientes.

Desta feita, denota-se que tais mensagens não cumpriram com seu papel de prestação de informação clara e eficiente ao consumidor, o que o impediu de compreender qual comportamento estava em desacordo com as regras do aplicativo, sendo, posteriormente, surpreendido com seu banimento.

Nota-se que a exclusão do autor não decorreu de um comportamento grave. Nos termos das justificativas do próprio apelado/réu, a regra de proibição de divulgação de informações pessoais do usuário na sua biografia visa à segurança do próprio usuário.

A medida abrupta de banimento, sem a prévia apresentação da justa causa ao autor, sem direito a esclarecimento ou a contraditório, afigura-se desproporcional e caracteriza falha na prestação do serviço por parte do apelado/réu.

Nesse sentido, colaciono julgados deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DESATIVAÇÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL. INSTAGRAM. MARCO CIVIL DA INTERNET. LIVRE INICIATIVA. LIVRE MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO E VEDAÇÃO À CENSURA. NECESSIDADE DE ORDEM JUDICIAL. CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA. VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO. AUSÊNCIA DE CLAREZA NAS INFORMAÇÕES. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. NOVAS INDISPONIBILIDADES DE PERFIL. SENTENÇA INCERTA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. 1 - Marco civil da internet. Livre iniciativa. Rede social. Desativação. Na indisponibilidade de perfil em rede social pelo provedor de aplicação é devida a observância de regras e princípios da Lei do Marco Civil da internet (n. 12.965, de 23 de abril de 2014), como a exigência de respeito aos direitos fundamentais, à liberdade de expressão, de iniciativa, de concorrência, à defesa do consumidor (art. 2º.), bem como à exigência de publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de aplicações de internet (art. 7º. XI). A garantia da livre iniciativa (art. 1º., IV da CR, art. 170, caput e 170, IV da CR e art. 2º. da Lei n. 12.965/2014) não constitui imunidade à atuação do Poder Judiciário na solução de conflitos e na aplicação da Lei. 2 Livre manifestação do pensamento e vedação à censura. A liberdade de manifestação do pensamento não autoriza o



exercício da vontade de se expressar que se sobreponha a tudo e a todos. Antes, deve conviver em harmonia com os demais interesses juridicamente protegidos. A vedação de censura (art. 220, § 2º.) não impede a indisponibilidade de conteúdo por violação aos termos de uso do provedor de aplicação. 3 - Necessidade de ordem judicial. Contraditório e ampla defesa. Distinção. Não há exigência legal de autorização judicial para indisponibilidade de conteúdo em caso de violação aos termos de uso. A exigência de que trata os art. 19 e 21 da Lei n. 12.965/2014 (Tema 987 do STF) refere-se à responsabilidade civil em caso de conteúdo produzido por terceiro, distinto do caso em exame. De igual forma, não há exigência de contraditório para a remoção de conteúdo ou indisponibilidade de perfil. As informações necessárias, objeto do art. 20 da Lei do Marco Civil da Internet, têm em vista o exercício do contraditório em juízo, e não no ato de indisponibilidade. 4 - Violação aos termos de uso. Ausência de clareza nas informações. Obrigação de fazer. A Lei 12.965/2014, garante (art. 7º): "XI - publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet", o que inclui os atos de exclusão ou remoção de conteúdo. O réu afirma, singelamente, que o motivo do bloqueio foi a divulgação de spam, fato que contraria a política de uso, porém não demonstrou a ocorrência de tal prática, nem informou ao usuário sobre essa justificativa. Caracterizado, pois, o abuso de direito que autoriza o restabelecimento do perfil, como determinado na sentença. 5 - Obrigação de não fazer. Novas indisponibilidades de perfil. Sentença incerta. Não é possível aferir, de antemão, as motivações de novas suspensões à luz dos direitos fundamentais e do contrato firmado entre as partes. A ilegalidade ou abusividade não pode ser presumida, senão demonstrada diante dos fatos e das justificativas de cada caso. Inviável, pois, a vedação a novas indisponibilidades, sob pena de violação ao art. 492, parágrafo único, do CPC. Sentença reformada neste ponto. 6 - Honorários advocatícios. O valor fixado na origem, em tese, merece majoração, contudo, o provimento parcial do recurso exige novo ajuste para condenar ambas as partes ao pagamento de honorários, de modo que se mantem a condenação do réu nos honorários fixados na origem e condena-se o autor ao pagamento de honorários, em igual valor, à parte contrária. 7 - Recurso do autor conhecido e não provido. Recurso do réu conhecido e provido, em parte." (Acórdão 1734612, 07009708120238070001, Relator(a): AISTON HENRIQUE DE SOUSA, 4ª Turma Cível, data de julgamento: 20/7/2023, publicado no DJE: 3/8/2023.)

“APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CAUTELAR ANTECEDENTE. SUSPENSÃO DE CONTAS NAS REDES SOCIAIS. CONSEQUÊNCIAS. APELO DA AUTORA. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. VIOLAÇÃO. RAZÕES DISSOCIADAS DO DEBATE PROCESSUAL. NÃO CONHECIMENTO. VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO DAS REDES SOCIAIS. NÃO COMPROVAÇÃO. RESTITUIÇÃO DAS CONTAS NAS REDES SOCIAIS DEVIDA. LUCROS CESSANTES. DANOS EMERGENTES. NÃO COMPROVAÇÃO. CONDENAÇÃO AFASTADA. 1. Impõe-se à recorrente o ônus de expor, com precisão e clareza, os erros de procedimento ou de aplicação do direito que justifiquem a reforma da sentença



recorrida, sendo que, na hipótese de ausência de impugnação específica dos fundamentos da sentença, o apelo não deve ser conhecido, por afronta ao princípio da dialeticidade. 2. Constatado possível abuso de direito por parte da rede social, que excluiu a conta da autora sem comprovação de prévio aviso e sem exposição da violação ocorrida, no caso concreto, aos termos de uso da plataforma, deve ser mantida a sentença que reconheceu o ilícito e determinou a restituição da conta das redes da autora. 3. Não cabe a condenação da mantenedora da rede social (Facebook Brasil) ao pagamento de lucros cessantes ou danos emergentes quando a parte que teve sua conta nas redes sociais suspensa não comprovar, por meio de prova idônea, a ocorrência do dano (art. 373, I, CPC). 4. Apelo da autora não conhecido. Apelo do réu conhecido e parcialmente provido.” (Acórdão 1833277, 07422653520228070001, Relator(a): ANA CANTARINO, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 14/3/2024, publicado no DJE: 2/4/2024.)

Verifica-se, assim, que houve descumprimento ao dever de prestação de informação adequada previsto no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, além de ofensa aos princípios da confiança e da boa-fé que devem nortear todas as relações de consumo.

Portanto, é devida a reativação da conta do autor no aplicativo *Tinder*.

Do dano moral

No que concerne ao pedido de dano moral, entendo que o mero descumprimento contratual não configura, por si só, lesão aos direitos de personalidade do autor, devendo ser analisado se, no caso em exame, ocorreu-lhe dano extrapatrimonial indenizável.

No caso, não se verificam elementos indicativos de que, em virtude do banimento do aplicativo *Tinder*, tenha ocorrido alguma consequência ao apelante/autor apta a lhe causar abalo moral. Inexistiu prejuízo à reputação do autor, sua credibilidade ou repercussões exacerbadas em sua vida. Em suma, a situação demonstrada nos autos não desbordou de uma situação de dissabor cotidiano.



Trago à baila arestos deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLATAFORMA DO INSTAGRAM. FACEBOOK. SUSPENSÃO UNILATERAL DE CONTA. NÃO EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS. DANOS MATERIAIS E MORAIS. NÃO

COMPROVAÇÃO. 1. Hipótese em que, embora até se identifique arbitrariedade na suspensão da conta do Instagram do autor pelo Facebook, não há prova de danos materiais ou morais decorrentes da conduta do réu. O direito do autor restringe-se a ter de volta seu perfil na plataforma, o que acabou ocorrendo com a reativação da conta do autor pelo réu durante o processo. 2. Dano material não se presume. Trata-se de prejuízo econômico mensurável, apurado por meio de provas. Para fins de indenização, imprescindível prova específica concernente ao dano material efetivamente sofrido pela vítima. 2.1. Na espécie, apesar de o autor /apelante afirmar que teve prejuízo financeiro, pois "(..) auferia renda mensal, utilizando a página como influenciador digital, que variava entre R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e R\$ 3.000,00 (três mil reais)", os extratos de depósito em conta bancária juntados aos autos relativos a serviços prestados alegadamente por meio da plataforma digital foram realizados em favor de pessoa estranha ao processo. Nenhuma comprovação de danos materiais indenizáveis. 3. Quanto ao dano moral alegadamente oriundo da conduta de FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA (ré u/apelado), não se extrai violação a direito da personalidade. Suspensão ou desativação indevida de perfil de rede social não é causa de dano moral, pois não se configura in re ipsa nestes casos. Exige-se da parte a comprovação do dano sofrido, o que não se deu: nenhuma prova de prejuízo à reputação, credibilidade, perda no número de seguidores ou diminuição de interações na rede social Instagram. 4. Recurso conhecido e não provido.”

(Acórdão 1736812, 07016004720228070010, Relator: MARIA IVATÔNIA, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 27/7/2023, publicado no DJE: 8/8/2023.)

“APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE CONHECIMENTO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. CÓDIGO DO CONSUMIDOR. BLOQUEIO DE CONTA DE USUÁRIO. VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO DAS REDES SOCIAIS. NÃO COMPROVAÇÃO. CONDUTA ILÍCITA DO RÉU. CONFIGURADA. CONTA JÁ REATIVADA. DANO MORAL. NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. SENTENÇA

MANTIDA. 1. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990). 2. Constatado possível abuso de direito por parte da rede social, que excluiu a conta do autor sem comprovação de violação ocorrida, no caso concreto, aos termos de uso da plataforma, deve ser mantida a sentença que reconheceu o ilícito e determinou a restituição da conta do autor. 3. Não cabe a condenação do réu ao pagamento danos morais, vez que a parte que teve sua conta nas redes



sociais suspensa não comprovou, por meio de prova idônea, a ocorrência dos alegados danos materiais e morais (art. 373, I, CPC). 4. O dano moral decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial à dignidade da vítima, desencadeada pelo evento (art. 5º, V e X da CF), sendo, portanto, um descumprimento contratual, por si só, não configurado como dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. No caso em tela, não há comprovação de exposição do recorrente a qualquer situação vexatória suficiente a demonstrar dano psicológico ou ofensa atributos da personalidade, dessa maneira não há de se falar em indenização por danos morais. 5. Recurso CONHECIDO e NÃO PROVIDO. Sentença mantida.” (Acórdão 1877903, 07152937320238070007, Relator(a): LEONOR AGUENA, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 13/6/2024, publicado no DJE: 25/6/2024.)

“DIREITO DO CONSUMIDOR, CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. DUPLA APELAÇÃO CÍVEL. EXCLUSÃO UNILATERAL DE USUÁRIO DA PLATAFORMA INSTAGRAM. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. VIOLAÇÃO DE TERMO DE USO E DE DIRETRIZES DA PLATAFORMA VIRTUAL. NÃO COMPROVAÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DEVER DE INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR USUÁRIO. DESCUMPRIMENTO. OFENSA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. NÃO DEMONSTRADA. DANO MORAL. NÃO CABIMENTO. VIOLAÇÃO À INTEGRIDADE PSÍQUICA. INOCORRÊNCIA.

(...) 6.1. Para a configuração do dano moral, o fato deve ultrapassar o razoável ou o mero dissabor, de modo que os aborrecimentos do dia a dia estão fora da órbita do dano moral, por não apresentarem potencialidade lesiva suficiente para romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. 6.2. No caso concreto, a suspensão temporária do perfil da usuária na rede social Instagram não é capaz de gerar qualquer dano aos direitos da personalidade da requerente, vez que, de fato, enquanto não foi realizada a correção da idade, o perfil estava em desacordo com a política de uso praticada pelo provedor. 6.3. Ausente a comprovação de prejuízo à reputação, credibilidade e ao convívio virtual da usuária com seus parceiros comerciais e não demonstrada a perda no número de seguidores ou diminuição de interações na rede social Instagram, não há dano moral a ser indenizado. 7. Recursos de Apelação conhecidos e não providos. Honorários advocatícios majorados.” (Acórdão 1696587, 07023687320228070009, Relator: CARMEN BITTENCOURT, 8ª Turma Cível, data de julgamento: 2/5/2023, publicado no DJE: 29/5/2023.)

Assim, a hipótese será de parcial procedência do recurso, tendo em vista o afastamento do pedido de compensação por danos morais. Ressalte-se que a imposição de dever de restabelecer a conta do autor está baseada no descumprimento do dever de informação adequada ao usuário/autor e ao banimento abrupto de sua conta. Frise-se que o autor não está dispensado de agir de acordo



com as regras do aplicativo, inclusive sabendo de antemão não ser permitida a disponibilização de dados pessoais em sua biografia (o que inclui seu endereço de perfil do *Instagram*).

DISPOSITIVO

Ante o exposto, **REJEITO** a preliminar de impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor, conheço e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo para reformar a r. sentença e condenar o réu à obrigação de restabelecer a conta do autor no aplicativo *Tinder*, habilitando todos os recursos e ferramentas pertinentes à espécie de conta.

Em razão da sucumbência recíproca e equivalente, condeno autor e réu, à proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada parte, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa (artigo 85, §2º, Código de Processo Civil), observada a suspensão da exigibilidade quanto ao autor, em razão da gratuidade de justiça deferida (ID 58314711).

Deixo de proferir a majoração dos honorários recursais, conforme orientação firmada pelo c. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do AgInt nos EREsp 1539725/DF.

É o meu voto.

A Senhora Desembargadora LEONOR AGUENA - 1º Vogal

Com o relator

A Senhora Desembargadora ANA CANTARINO - 2º Vogal

Com o relator

DECISÃO



CONHECER. REJEITAR A PRELIMINAR. DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.
UNÂNIME

Assinado eletronicamente por: LUCIMEIRE MARIA DA SILVA - 27/11/2024 18:21:40 Num. 66695378 - Pág. 17

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24112718213998100000064461139>

Número do documento: 24112718213998100000064461139



APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. PRECLUSÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. REDE SOCIAL. EXCLUSÃO. BANIMENTO APLICATIVO *TINDER*. VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO PESSOAL NA BIOGRAFIA DO PERFIL. AUSÊNCIA DE CLAREZA NAS INFORMAÇÕES. REATIVAÇÃO DA CONTA. DANOS MORAIS NÃO COMPROVADOS.

1. Uma vez levantada apenas em contrarrazões, está preclusa a impugnação à gratuidade de justiça formulada pelo apelado, considerando-se que o referido pedido foi realizado na petição inicial e deferido por meio de decisão que antecedeu à apresentação de contestação. Inteligência do artigo 100 do Código de Processo Civil.

2. Sujeita-se aos ditames das normas consumeristas a relação jurídica estabelecida entre as partes, a teor do a teor do disposto nos artigos 2º e 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. O fornecimento de serviços por meio de disponibilização de redes sociais recebe remuneração indireta (anúncios) e pode receber remuneração direta por meio de assinatura.

3. O Código de Defesa do Consumidor e a Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) concretizam os princípios da boa-fé, da transparência e da confiança ao garantirem o direito à informação clara e completa.

4. No caso, o aplicativo enviou informações extremamente lacônicas e insuficientes e em língua inglesa. Tais mensagens não cumpriram seu papel de prestação de



informação clara e eficiente ao consumidor, o que o impediu de compreender qual comportamento estava em desacordo com as regras do aplicativo, sendo, posteriormente, surpreendido com seu banimento.

5. A medida abrupta de banimento, sem a prévia apresentação da justa causa ao autor, sem direito a esclarecimento ou a contraditório, afigura-se desproporcional e caracteriza falha na prestação do serviço por parte do réu.

6. Na hipótese, a exclusão do autor não decorreu de um comportamento grave e a conta do autor deve ser reativada.

7. Ausente comprovação de prejuízo à reputação do autor, sua credibilidade ou repercussões exacerbadas em sua vida. A situação demonstrada nos autos não desbordou de uma situação de dissabor cotidiano, indevida, pois, a compensação por dano moral.

8. Preliminar de impugnação à gratuidade de justiça rejeitada. Apelo conhecido e parcialmente provido.



Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço da apelação interposta pelo autor e a recebo nos efeitos devolutivo e suspensivo, conforme estabelece o artigo 1.012, *caput*, do Código de Processo Civil.

Da Impugnação à Gratuidade de Justiça

O apelado/réu, em suas contrarrazões (ID 58314714 – Pág.23), apresentou impugnação à gratuidade de justiça deferida ao autor, afirmando, em suma, que reside em local nobre e é estudante de medicina em faculdade privada.

A impugnação, não merece guarida, pois preclusa. O pedido de gratuidade de justiça foi formulado pelo autor na petição inicial e deferido por ocasião da decisão de antecipação da tutela recursal proferida em agravo de instrumento em 12/09/2023 (ID 58314583) e posteriormente confirmada no acórdão n. 1820950 (ID 58314711).

A contestação apresentada pelo apelado/réu em 19/12/2023 (ID 58314594) não teceu nenhuma consideração sobre o requerimento de concessão dos benefícios da gratuidade de justiça formulado pelo autor, tampouco sobre seu deferimento por meio da decisão liminar proferida no agravo de instrumento.

A respeito do momento para o oferecimento da impugnação à gratuidade de justiça, o Código de Processo Civil estabelece em seu artigo 100, *caput*:

“Art. 100. Deferido o pedido, a parte contrária poderá oferecer impugnação na contestação, na réplica, nas contrarrazões de recurso ou, nos casos de pedido



superveniente ou formulado por terceiro, por meio de petição simples, a ser apresentada no prazo de 15 (quinze) dias, nos autos do próprio processo, sem suspensão de seu curso.”

Na esteira do que preceitua este dispositivo legal, estará configurada a preclusão caso a impugnação à decisão que concede os benefícios da gratuidade de justiça não seja realizada no momento oportuno.

A propósito, confira-se a lição de Daniel Amorim Assumpção Neves:

“A forma procedimental de impugnação à decisão concessiva da gratuidade de justiça dependerá da forma como o pedido foi elaborado: pedido na petição inicial, impugnação na contestação; pedido na contestação, impugnação na réplica; pedido no recurso, impugnação nas contrarrazões; pedido superveniente por mera petição ou elaborado por terceiro, por petição simples no prazo de quinze dias.

Embora o momento de impugnação dependa do momento do deferimento do pedido, a reação da parte contrária é preclusiva, de forma que não havendo a devida impugnação dentro do prazo legal esta não será mais cabível”. (Manual de Direito Processual Civil. Volume único. 9ª edição. Salvador: Editora Juspodivm, 2017. p. 304).

No caso, a impugnação à gratuidade de justiça foi levantada apenas em contrarrazões, ou seja, depois de configurada a preclusão da matéria. Isto porque, o referido pedido foi realizado na petição inicial e deferido em decisão proferida antes do oferecimento da contestação, sem qualquer manifestação do réu a respeito do assunto em sua contestação.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência desta Corte de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. DÉBITO CONDOMINIAL. OBRIGAÇÃO PROPTER REM. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO ENTRE COPROPIETÁRIOS. INOCORRÊNCIA. 1. Concedida a gratuidade de justiça antes da sentença, o impugnante deve oferecer sua impugnação consoante o art. 100 do CPC. Assim, diante de manifesta preclusão, as contrarrazões à apelação constituem via



inadequada para impugnação. 2. De acordo com o princípio da Saisine, e nos termos do art. 1.784 do Código Civil, com a abertura da sucessão os herdeiros se tornam imediatamente coproprietários do imóvel do falecido. 3. Conquanto haja solidariedade entre coproprietários do imóvel, em face de dívida condominial, tal não significa que todos devam necessariamente integrar o polo passivo da ação de cobrança, pois inexistente litisconsórcio necessário. Logo, a citação de todos os herdeiros não se mostrava necessária para o desenvolvimento válido e regular do processo. 4. Condenação por litigância de má-fé exige a prova de conduta que se amolde a uma das hipóteses do art. 80 do CPC. 5. Apelação conhecida e não provida.” (Acórdão 1917377, 07067914820238070007, Relator(a): FÁBIO EDUARDO MARQUES, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 11/9/2024, publicado no DJE: 17/9/2024.)

“APELAÇÃO CÍVEL. RESCISÃO CONTRATUAL. CONSÓRCIO. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. CONTRARRAZÕES. PRECLUSÃO. PRELIMINAR. REJEIÇÃO. VÍCIO DE CONSENTIMENTO. NÃO DEMONSTRAÇÃO. ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. REDISTRIBUIÇÃO. Compete às partes impugnar o benefício da justiça gratuita na primeira oportunidade em que se manifestar nos autos, conforme artigo 100, do Código de Processo Civil. E, como a benesse foi concedida à autora na primeira decisão prolatada no feito - em que se concedeu em parte a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada - caberia à ré suscitar a impugnação à gratuidade de justiça em contestação. A previsão do artigo 100, do Código de Processo Civil, para cabimento de impugnação em contrarrazões, limita-se às hipóteses em que o pedido de gratuidade é formulado, pela primeira vez, no recurso de apelação. Matéria acobertada pela preclusão. [...] (Acórdão 1415217, 07122943320218070003, Relator: ESDRAS NEVES, 6ª Turma Cível, data de julgamento: 6/4/2022, publicado no DJE: 2/5/2022.)

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. PRELIMINARES. GRATUIDADE JUSTIÇA. DEFERIMENTO APÓS EXORDIAL. IMPUGNAÇÃO NA CONTESTAÇÃO. INOCORRÊNCIA. REVOGAÇÃO DO BENEFÍCIO. MATÉRIA PRECLUSA. AUSÊNCIA IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. REJEITADA. PEDIDO EM CONTRARRAZÕES. INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA. PEDIDO NÃO CONHECIDO. MÉRITO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA DOS DÉBITOS CORRESPONDENTES. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO. RESPONSABILIDADE PELO PAGAMENTO. CONSUMIDOR. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A concessão do benefício de gratuidade de justiça, logo após a exordial, impõe o oferecimento da impugnação na contestação pela parte contrária. Art. 100, CPC. 2. O Código de Processo Civil estabelece a impossibilidade de rediscussão de matéria acobertada pela preclusão, e estabelece que todas as alegações sobre tal matéria serão consideradas deduzidas e repelidas. 3. Na hipótese dos autos, não impugnada em contestação a concessão do benefício de gratuidade de justiça, necessário entender que a matéria está acobertada pelo manto da preclusão. 4.



Não há ausência de fundamentação específica quando as razões de apelação confrontam especificamente os argumentos trazidos na sentença impugnada, em atenção ao princípio da dialeticidade. Preliminar rejeitada. 5. As contrarrazões se prestam tão somente para resistir ao pedido do recorrente, para pretender a manutenção da sentença recorrida. Pedido por meio das contrarrazões não conhecido. Precedentes. 6. A Resolução nº 414/2010 estabelece como consumidor, a pessoa que requereu o fornecimento de energia elétrica junto à concessionária. Além disso, prevê que o fim da relação jurídica ocorre por iniciativa do consumidor. 7. A ausência de comunicação pelo consumidor da alteração do sujeito passivo da obrigação junto à concessionária legítima a manutenção da sua responsabilidade pelo pagamento dos débitos de energia elétrica advindos da unidade objeto dos autos. Precedentes. 8. Honorários majorados. Art. 85, § 11, CPC. 9. Preliminar de ausência de impugnação específica rejeitada. Recurso conhecido e não provido. Sentença mantida.” (Acórdão 1408170, 07048286420218070010, Relator: ROMULO DE ARAUJO MENDES, 1ª Turma Cível, data de julgamento: 16/3/2022, publicado no PJe: 25/3/2022.)

Portanto, rejeito a preliminar suscitada pelo apelado/réu.

Ausentes outras questões preliminares ou prejudiciais, passo à análise meritória.

Do Mérito

Na origem, trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com compensação por danos morais ajuizada pelo autor (usuário do aplicativo *Tinder*) contra o réu (administrador do aplicativo *Tinder* no Brasil) objetivando a reativação da conta/perfil do autor e compensação por danos morais no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais).

A r. sentença julgou os pedidos improcedentes.

A controvérsia recursal cinge-se, pois, em perquirir se é devida a condenação do réu em reativar a conta/perfil do autor no aplicativo, bem como ao pagamento de danos morais.

Tenho que assiste parcial razão ao apelante/autor.



Inicialmente, insta ressaltar que a relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, tendo em vista que o autor se enquadra no conceito de usuário do serviço fornecido pelo réu. Embora o § 2º do artigo 3º do Código de Processo Civil estipule que “*serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração (...)*”, é sabido que o fornecimento de serviços por meio de disponibilização de redes sociais recebe remuneração indireta (anúncios) e pode receber remuneração direta por meio de assinatura. Desta forma, a controvérsia deverá ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990).

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, III, estabelece o direito do consumidor ao recebimento de informação adequada:

“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”

Trata-se de disposição que concretiza os princípios da boa-fé, da transparência e da confiança que devem sempre permear as relações consumeristas.

Também devem ser aplicados os fundamentos, princípios e objetivos estabelecidos pela Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Esta lei estipula como direito do usuário “*informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade*” e “*publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet*” (artigo 7º, VI e XI).



Fixadas tais premissas, analiso as particularidades do caso concreto.

O apelante/autor comprovou o banimento de sua conta na rede social *Tinder* (ID 58314573). Comprovou também ter contatado a empresa administradora do aplicativo para obter informações acerca do motivo do banimento (ID 58314574), recebendo a resposta genérica de que a conta foi banida “*por violar nossos Termos de Uso e/ou Diretrizes da Comunidade*” (ID 58314574 – Pág.4).

O apelado/réu afirma que agiu em exercício regular de direito, tendo em vista a anuência do autor aos Termos de Uso e Regras da Comunidade do aplicativo, destacando que o autor compartilhou informações pessoais na biografia de seu perfil no aplicativo do *Tinder*, consistente em publicar o seu nome de usuário da rede social *Instagram*.

Por meio do documento juntado pelo réu (ID 58314598 – Pág. 2) é possível verificar o histórico da biografia do perfil do autor, onde realmente consta a publicação do seu nome de usuário do *Instagram*.

Embora o apelado/réu afirme que o autor foi notificado sobre a regra que estava infringindo, nota-se que os *prints* (ID 58314594 – Pág. 9) revelam que as informações foram passadas na língua inglesa, sendo que, no primeiro *print*, as informações são extremamente lacônicas e insuficientes.

Desta feita, denota-se que tais mensagens não cumpriram com seu papel de prestação de informação clara e eficiente ao consumidor, o que o impediu de compreender qual comportamento estava em desacordo com as regras do aplicativo, sendo, posteriormente, surpreendido com seu banimento.

Nota-se que a exclusão do autor não decorreu de um comportamento grave. Nos termos das justificativas do próprio apelado/réu, a regra de proibição de divulgação de informações pessoais do usuário na sua biografia visa à segurança do próprio usuário.

A medida abrupta de banimento, sem a prévia apresentação da justa



causa ao autor, sem direito a esclarecimento ou a contraditório, afigura-se desproporcional e caracteriza falha na prestação do serviço por parte do apelado/réu.

Nesse sentido, colaciono julgados deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DESATIVAÇÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL. INSTAGRAM. MARCO CIVIL DA INTERNET. LIVRE INICIATIVA. LIVRE MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO E VEDAÇÃO À CENSURA. NECESSIDADE DE ORDEM JUDICIAL. CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA. VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO. AUSÊNCIA DE CLAREZA NAS INFORMAÇÕES. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. NOVAS INDISPONIBILIDADES DE PERFIL. SENTENÇA INCERTA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. 1 - Marco civil da internet. Livre iniciativa. Rede social. Desativação. Na indisponibilidade de perfil em rede social pelo provedor de aplicação é devida a observância de regras e princípios da Lei do Marco Civil da internet (n. 12.965, de 23 de abril de 2014), como a exigência de respeito aos direitos fundamentais, à liberdade de expressão, de iniciativa, de concorrência, à defesa do consumidor (art. 2º.), bem como à exigência de publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de aplicações de internet (art. 7º. XI). A garantia da livre iniciativa (art. 1º., IV da CR, art. 170, caput e 170, IV da CR e art. 2º. da Lei n. 12.965/2014) não constitui imunidade à atuação do Poder Judiciário na solução de conflitos e na aplicação da Lei. 2 - Livre manifestação do pensamento e vedação à censura. A liberdade de manifestação do pensamento não autoriza o exercício da vontade de se expressar que se sobreponha a tudo e a todos. Antes, deve conviver em harmonia com os demais interesses juridicamente protegidos. A vedação de censura (art. 220, § 2º.) não impede a indisponibilidade de conteúdo por violação aos termos de uso do provedor de aplicação. 3 Necessidade de ordem judicial. Contraditório e ampla defesa. Distinção. Não há exigência legal de autorização judicial para indisponibilidade de conteúdo em caso de violação aos termos de uso. A exigência de que trata os art. 19 e 21 da Lei n. 12.965/2014 (Tema 987 do STF) refere-se à responsabilidade civil em caso de conteúdo produzido por terceiro, distinto do caso em exame. De igual forma, não há exigência de contraditório para a remoção de conteúdo ou indisponibilidade de perfil. As informações necessárias, objeto do art. 20 da Lei do Marco Civil da Internet, têm em vista o exercício do contraditório em juízo, e não no ato de indisponibilidade. 4 - Violação aos termos de uso. Ausência de clareza nas informações. Obrigação de fazer. A Lei 12.965/2014, garante (art. 7º): "XI publicidade e clareza de eventuais políticas de uso dos provedores de conexão à internet e de aplicações de internet", o que inclui os atos de exclusão ou remoção de conteúdo. O réu afirma, singelamente, que o motivo do bloqueio foi a divulgação de spam, fato que contraria a política de uso, porém não demonstrou a ocorrência de tal prática, nem informou ao usuário sobre essa justificativa. Caracterizado, pois, o abuso de direito que autoriza o restabelecimento do perfil, como determinado na sentença. 5 - Obrigação de não fazer. Novas indisponibilidades de



perfil. Sentença incerta. Não é possível aferir, de antemão, as motivações de novas suspensões à luz dos direitos fundamentais e do contrato firmado entre as partes. A ilegalidade ou abusividade não pode ser presumida, senão demonstrada diante dos fatos e das justificativas de cada caso. Inviável, pois, a vedação a novas indisponibilidades, sob pena de violação ao art. 492, parágrafo único, do CPC. Sentença reformada neste ponto. 6 - Honorários advocatícios. O valor fixado na origem, em tese, merece majoração, contudo, o provimento parcial do recurso exige novo ajuste para condenar ambas as partes ao pagamento de honorários, de modo que se mantem a condenação do réu nos honorários fixados na origem e condena-se o autor ao pagamento de honorários, em igual valor, à parte contrária. 7 - Recurso do autor conhecido e não provido.

Recurso do réu conhecido e provido, em parte.” (Acórdão 1734612, 07009708120238070001, Relator(a): AISTON HENRIQUE DE SOUSA, 4ª Turma Cível, data de julgamento: 20/7/2023, publicado no DJE: 3/8/2023.)

“APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO CAUTELAR ANTECEDENTE. SUSPENSÃO DE CONTAS NAS REDES SOCIAIS. CONSEQUÊNCIAS. APELO DA AUTORA. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. VIOLAÇÃO. RAZÕES DISSOCIADAS DO DEBATE PROCESSUAL. NÃO CONHECIMENTO. VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO DAS REDES SOCIAIS. NÃO COMPROVAÇÃO. RESTITUIÇÃO DAS CONTAS NAS REDES SOCIAIS DEVIDA. LUCROS CESSANTES. DANOS EMERGENTES. NÃO COMPROVAÇÃO. CONDENAÇÃO AFASTADA. 1.

Impõe-se à recorrente o ônus de expor, com precisão e clareza, os erros de procedimento ou de aplicação do direito que justifiquem a reforma da sentença recorrida, sendo que, na hipótese de ausência de impugnação específica dos fundamentos da sentença, o apelo não deve ser conhecido, por afronta ao princípio da dialeticidade. 2. Constatado possível abuso de direito por parte da rede social, que excluiu a conta da autora sem comprovação de prévio aviso e sem exposição da violação ocorrida, no caso concreto, aos termos de uso da plataforma, deve ser mantida a sentença que reconheceu o ilícito e determinou a restituição da conta das redes da autora. 3. Não cabe a condenação da mantenedora da rede social (Facebook Brasil) ao pagamento de lucros cessantes ou danos emergentes quando a parte que teve sua conta nas redes sociais suspensa não comprovar, por meio de prova idônea, a ocorrência do dano (art. 373, I, CPC). 4. Apelo da autora não conhecido. Apelo do réu conhecido e parcialmente provido.” (Acórdão 1833277, 07422653520228070001, Relator(a): ANA CANTARINO, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 14/3/2024, publicado no DJE: 2/4/2024.)

Verifica-se, assim, que houve descumprimento ao dever de prestação



de informação adequada previsto no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, além de ofensa aos princípios da confiança e da boa-fé que devem nortear todas as relações de consumo.

Portanto, é devida a reativação da conta do autor no aplicativo *Tinder*.

Do dano moral

No que concerne ao pedido de dano moral, entendo que o mero descumprimento contratual não configura, por si só, lesão aos direitos de personalidade do autor, devendo ser analisado se, no caso em exame, ocorreu-lhe dano extrapatrimonial indenizável.

No caso, não se verificam elementos indicativos de que, em virtude do banimento do aplicativo *Tinder*, tenha ocorrido alguma consequência ao apelante/autor apta a lhe causar abalo moral. Inexistiu prejuízo à reputação do autor, sua credibilidade ou repercussões exacerbadas em sua vida. Em suma, a situação demonstrada nos autos não desbordou de uma situação de dissabor cotidiano.

Trago à baila arestos deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. PLATAFORMA DO INSTAGRAM. FACEBOOK. SUSPENSÃO UNILATERAL DE CONTA. NÃO EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS. DANOS MATERIAIS E MORAIS. NÃO COMPROVAÇÃO. 1. Hipótese em que, embora até se identifique arbitrariedade na suspensão da conta do Instagram do autor pelo Facebook, não há prova de danos materiais ou morais decorrentes da conduta do réu. O direito do autor restringe-se a ter de volta seu perfil na plataforma, o que acabou ocorrendo com a reativação da conta do autor pelo réu durante o processo. 2. Dano material não se presume. Trata-se de prejuízo econômico mensurável, apurado por meio de provas. Para fins de indenização, imprescindível prova específica concernente ao dano material efetivamente sofrido pela vítima. 2.1. Na espécie, apesar de o autor /apelante afirmar que teve prejuízo financeiro, pois "(...) auferia renda mensal, utilizando a página como influenciador digital, que variava entre R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e R\$ 3.000,00 (três mil reais)", os extratos de depósito em conta bancária juntados aos autos relativos a serviços prestados alegadamente por meio da plataforma digital foram realizados em favor de pessoa estranha ao processo. Nenhuma



comprovação de danos materiais indenizáveis. 3. Quanto ao dano moral alegadamente oriundo da conduta de FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA (ré u/apelado), não se extrai violação a direito da personalidade. Suspensão ou desativação indevida de perfil de rede social não é causa de dano moral, pois não se configura in re ipsa nestes casos. Exige-se da parte a comprovação do dano sofrido, o que não se deu: nenhuma prova de prejuízo à reputação, credibilidade, perda no número de seguidores ou diminuição de interações na rede social Instagram. 4. Recurso conhecido e não provido.”

(Acórdão 1736812, 07016004720228070010, Relator: MARIA IVATÔNIA, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 27/7/2023, publicado no DJE: 8/8/2023.)

“APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE CONHECIMENTO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. CÓDIGO DO CONSUMIDOR. BLOQUEIO DE CONTA DE USUÁRIO. VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO DAS REDES SOCIAIS. NÃO COMPROVAÇÃO. CONDUTA ILÍCITA DO RÉU. CONFIGURADA. CONTA JÁ REATIVADA. DANO MORAL. NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990). 2. Constatado possível abuso de direito por parte da rede social, que excluiu a conta do autor sem comprovação de violação ocorrida, no caso concreto, aos termos de uso da plataforma, deve ser mantida a sentença que reconheceu o ilícito e determinou a restituição da conta do autor. 3. Não cabe a condenação do réu ao pagamento danos morais, vez que a parte que teve sua conta nas redes sociais suspensa não comprovou, por meio de prova idônea, a ocorrência dos alegados danos materiais e morais (art. 373, I, CPC). 4. O dano moral decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial à dignidade da vítima, desencadeada pelo evento (art. 5º, V e X da CF), sendo, portanto, um descumprimento contratual, por si só, não configurado como dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. No caso em tela, não há comprovação de exposição do recorrente a qualquer situação vexatória suficiente a demonstrar dano psicológico ou ofensa atributos da personalidade, dessa maneira não há de se falar em indenização por danos morais. 5. Recurso CONHECIDO e NÃO PROVIDO. Sentença mantida.” (Acórdão 1877903, 07152937320238070007, Relator(a): LEONOR AGUENA, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 13/6/2024, publicado no DJE: 25/6/2024.)

“DIREITO DO CONSUMIDOR, CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. DUPLA APELAÇÃO CÍVEL. EXCLUSÃO UNILATERAL DE USUÁRIO DA PLATAFORMA INSTAGRAM. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. VIOLAÇÃO DE TERMO DE USO E DE DIRETRIZES DA PLATAFORMA VIRTUAL. NÃO COMPROVAÇÃO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DEVER DE INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR USUÁRIO. DESCUMPRIMENTO. OFENSA AOS DIREITOS DA



PERSONALIDADE. NÃO DEMONSTRADA. DANO MORAL. NÃO CABIMENTO. VIOLAÇÃO À INTEGRIDADE PSÍQUICA. INOCORRÊNCIA.

(...) 6.1. Para a configuração do dano moral, o fato deve ultrapassar o razoável ou o mero dissabor, de modo que os aborrecimentos do dia a dia estão fora da órbita do dano moral, por não apresentarem potencialidade lesiva suficiente para romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. 6.2. No caso concreto, a suspensão temporária do perfil da usuária na rede social Instagram não é capaz de gerar qualquer dano aos direitos da personalidade da requerente, vez que, de fato, enquanto não foi realizada a correção da idade, o perfil estava em desacordo com a política de uso praticada pelo provedor. 6.3. Ausente a comprovação de prejuízo à reputação, credibilidade e ao convívio virtual da usuária com seus parceiros comerciais e não demonstrada a perda no número de seguidores ou diminuição de interações na rede social Instagram, não há dano moral a ser indenizado. 7. Recursos de Apelação conhecidos e não providos. Honorários advocatícios majorados.” (Acórdão 1696587, 07023687320228070009, Relator: CARMEN BITTENCOURT, 8ª Turma Cível, data de julgamento: 2/5/2023, publicado no DJE: 29/5/2023.)

Assim, a hipótese será de parcial procedência do recurso, tendo em vista o afastamento do pedido de compensação por danos morais. Ressalte-se que a imposição de dever de restabelecer a conta do autor está baseada no descumprimento do dever de informação adequada ao usuário/autor e ao banimento abrupto de sua conta. Frise-se que o autor não está dispensado de agir de acordo com as regras do aplicativo, inclusive sabendo de antemão não ser permitida a disponibilização de dados pessoais em sua biografia (o que inclui seu endereço de perfil do *Instagram*).

DISPOSITIVO

Ante o exposto, **REJEITO** a preliminar de impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor, conheço e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo para reformar a r. sentença e condenar o réu à obrigação de restabelecer a conta do autor no aplicativo *Tinder*, habilitando todos os recursos e ferramentas pertinentes à espécie de conta.

Em razão da sucumbência recíproca e equivalente, condeno autor e



r eu,   proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada parte, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa (artigo 85,  2 , Código de Processo Civil), observada a suspensão da exigibilidade quanto ao autor, em razão da gratuidade de justiça deferida (ID 58314711).

Deixo de proferir a majora o dos honorários recursais, conforme orienta o firmada pelo c. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do AgInt nos EREsp 1539725/DF.

É o meu voto.



Cuida-se de apelação cível interposta por ----- (apelante/autor) contra a r. sentença de ID 58314606, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com compensação por danos morais ajuizada em desfavor PARPERFEITO COMUNICAÇÃO S.A. (apelado/réu), por meio da qual o douto juízo da 24ª Vara Cível de Brasília, julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos (ID 57873276 - Pág. 5):

“Em face do exposto, resolvo o mérito da demanda, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para julgar improcedentes os pedidos, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados no importe de 15% (quinze por cento) do valor atribuído à causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.”

O apelante/autor, em suas razões de apelação (ID 58314608), narra que era usuário do aplicativo de relacionamentos *Tinder* do qual foi banido em 26/07/2023, sob a alegação genérica de violação dos termos de uso.

Alega que subitamente se viu impossibilitado de conversar com as pessoas por meio do aplicativo.

Diz que, apesar de enviar e-mail para réu solicitando a reativação de sua conta ou a explicação dos motivos do banimento, novamente recebeu uma resposta genérica.

Sustenta que o banimento injustificado, sem viabilização do



contraditório, viola o ordenamento jurídico brasileiro.

Assevera que somente foi devidamente informado que o motivo de seu banimento foi a inclusão em seu perfil do *Tinder* do perfil dele de outra rede social com a apresentação contestação pelo réu.

Argumenta que apenas recebeu uma mensagem em inglês que não alertou para a possibilidade de banimento e que as advertências não continham teor de repreensão.

Defende que houve ofensa a seu direito de informação e que é aplicável as regras do Código de Defesa do Consumidor à hipótese.

Expõe que a medida de banimento foi desproporcional, pois não houve nenhuma atitude grave de sua parte.

Aduz ser devida indenização por danos morais. Conta que era usuário do aplicativo há cerca de 7 (sete) anos, e que era um dos modos pelos quais se relacionava socialmente. Diz que com seu banimento não pode nem salvar os contatos das amizades feitas por meio do aplicativo.

Pugna pela inversão do ônus da sucumbência, aplicando-se o princípio da causalidade.

Ao final, requer o conhecimento e provimento do recurso para que a r. sentença seja reformada, julgando-se procedentes os pedidos iniciais de condenação do réu à obrigação de fazer de reativar a conta/perfil do autor na plataforma *Tinder* e aos danos morais no importe de R\$15.000,00 (quinze mil reais).

Ausente preparo diante da gratuidade de justiça concedida (ID 58314711).

Contrarrazões ao ID 58314714, suscitando preliminar de impugnação da gratuidade de justiça concedida ao autor. No mérito, requer que seja negado provimento ao apelo e imposta multa por litigância de má-fé.



Houve intimação do apelado/réu para se manifestar sobre a possível preclusão da impugnação à gratuidade de justiça (ID 60160837). Sobreveio resposta do apelado/réu afirmando que o benefício foi concedido em julgamento de agravo de instrumento antes da citação (ID 61382343).

É o relatório.

