



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000532

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1089166-80.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ELAINE CRISTINA VIANA FRANCISCO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator

Assinatura Eletrônica

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO: ELAINE CRISTINA VIANA FRANCISCO

COMARCA: CAPITAL – FORO CENTRAL – 23ª VARA CÍVEL

ASSUNTO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

MAGISTRADO PROLATOR DA DECISÃO: MARCOS DUQUE GADELHO JUNIOR

EMENTA

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – CONTA EM REDE SOCIAL INSTAGRAM – DESATIVAÇÃO POR SUPOSTA VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO – DIREITOS AUTORAIS – SEM PROVA DA EFETIVA OCORRÊNCIA - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- O autor teve sua conta no Instagram desabilitada sem esclarecimento a respeito do motivo pelo qual isso ocorrera. Como a conta possuía escopo comercial (comércio de sapatos e acessórios), gozando a empresa de número considerável de seguidores, e sinalizando uma possível queda no faturamento da empresa.

- A requerida afirma que houve violação de direitos autorais. Contudo, os documentos trazidos nos autos não comprovam a efetiva ocorrência das violações aos direitos autorais de terceiros, mas tão somente a existência de denúncias a esse respeito.

- A relação entre as partes é de consumo. A autora se adapta perfeitamente à definição de consumidor e o réu, à de fornecedor. A hipossuficiência jurídica da parte requerente é incontestável. A prova está nas mãos do requerido, visto que ele é responsável pelo armazenamento, divulgação e manutenção dos dados de sua rede social utilizada pela autora recorrente. Cabendo ao demandado comprovar que houve violação de direitos autorais, entretanto não se desincumbiu desse ônus, deixando de fornecer detalhes e sequer quais normas de segurança teriam sido violadas pela autora;
RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 115/118, cujo relatório se adota, que julgou o pedido **PROCEDENTE**, o pedido formulado para condenar a ré de promover o imediato restabelecimento do perfil do requerente e, consequentemente, o acesso à sua página na plataforma Instagram (@lainevianashoes), e aos arquivos, dados e mensagens a ela vinculados, no prazo de 10 dias, sob pena de incorrer no pagamento de multa a ser arbitrada em fase de cumprimento de sentença.

Diante da sucumbência, condenou a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em R\$1.000,00.

Irresignada, a parte requerida apelou.

Aduziu que a r. sentença deve ser reformada, pois não há abusividade no cancelamento do perfil no instagram, pois houve violação aos Termos de Uso, em razão de violação de propriedade intelectual.

Processado o apelo, vieram contrarrazões, tendo os autos vindo a este Tribunal.

É o relatório.

Trata-se de ação condenatória fundada em *obrigação de fazer*, julgada procedente.

Inferre-se dos autos que o autor teve sua conta no *Instagram* desabilitada sem esclarecimento a respeito do motivo pelo qual isso ocorrera. Posteriormente, a requerida alegou que houve denúncia de falsificação dos produtos.

A requerida afirma que houve violação de direitos autorais por parte da autora. Contudo, os documentos trazidos nos autos não comprovam a efetiva ocorrência das violações aos direitos autorais de terceiros, mas tão somente a existência de denúncias a esse respeito. A requerida desativou a sua conta no instagram antes de submeter a questão ao contraditório e permitir que a autora apresentasse a contraprova da denúncia.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral – Decisão agravada que deferiu a tutela antecipada para determinar a reativação da conta do usuário mantida na plataforma Instagram – Recurso do requerido - O art. 300 do Código de Processo Civil exige, para a concessão da tutela de urgência, elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo – Parte autora comprovou a desativação de sua

conta mantida junto à plataforma e a tentativa de clientes em acessar a página - Requerido, por sua vez, sustenta genericamente que a desativação ocorreu em razão de violação aos "Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade do Serviço Instagram" e se limita a alegar a prática de contrafação, contudo, não colaciona documento com indícios mínimos de tal ocorrência - *Periculum in mora* demonstrado diante da impossibilidade de a parte demandante manter contato com seus clientes e realizar vendas, o que, certamente, acarretaria dano de difícil reparação - Deferimento da tutela antecipada mantido - RECURSO DESPROVIDO - MULTA - Medida com previsão legal e destinada a conferir eficácia ao comando judicial - Inteligência dos art. 297 e 536, §1º, do Código de Processo Civil - Valor (R\$1.000,00) e limite (R\$30.000,00) fixados em Primeira Instância que se mostram desarrazoados - Redução do valor da multa diária a R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. CONCLUSÃO: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2179180-39.2023.8.26.0000; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 5ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDOS DE DANOS MATERIAIS E MORAIS E TUTELA ANTECIPADA - Sentença de parcial procedência - Irresignação de ambas as partes - Empresa do ramo da construção civil usuária da rede social Instagram para fins profissionais, que teve conta desativada por suposta violação à propriedade intelectual de terceiros - Não demonstrada a violação praticada pela empresa autora - Ônus da requerida - Desativação de conta que se mostrou desmesurada e abusiva diante de alegações genéricas e desacompanhadas de elementos probatórios concretos da violação - Descumprimento dos deveres anexos ínsitos à relação jurídica das partes - Inobservância do direito de defesa - Eficácia horizontal dos direitos fundamentais - Danos morais configurados - Quantum indenizatório que não comporta reparo - Razoabilidade e proporcionalidade à luz do caso concreto - Pretensão de indenização por lucros cessantes não acolhida - Ausência de adinúculos probatórios acerca de sua efetiva configuração - Pedido subsidiário de fixação dos lucros cessantes por equidade - Não conhecimento - Inovação recursal - Irresignação da ré quanto à multa aplicada - Possibilidade de fixação de multa - Penalidade que visa à garantia da eficácia da determinação judicial -

Inteligência do art. 537, caput, do CPC – Valor da astreinte que não comporta readequação, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Ônus de sucumbência a ser suportado pelo réu, que sucumbiu em maior parte dos pedidos – Sentença mantida – Recurso do réu desprovido - Recurso do autor não conhecido em parte e, na parte conhecida, desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1029947-53.2022.8.26.0506; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2023; Data de Registro: 20/09/2023)

Sem a identificação da causa da ruptura, deve ser considerada **violadora da boa-fé objetiva** (CC, art. 422, função integrativa) e do próprio liame contratual a desativação da conta, conforme reiterada e pacífica jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: 1050081-58.2022.8.26.0100, Des. Milton Carvalho, 36ª C., j. 12.7.2023; 2039235-37.2023.8.26.0000, Des. Berenice Marcondes César, 28ª C., j. 28.6.2023; 2039096-85.2023.8.26.0000, Des. Miguel Petroni Neto, 16ª C., j. 8.6.2023; 2248099-17.2022.8.26.0000, Des. Carlos Henrique Miguel Trevisan, 29ª C., j. 31.5.2023.

Importante ressaltar que **a relação entre as partes é de consumo**. A autora se adapta perfeitamente à definição de consumidor e o réu, à de fornecedor. A hipossuficiência jurídica da parte demandante é incontestável. A prova está nas mãos do requerido visto que ele é responsável pelo armazenamento, divulgação e manutenção dos dados de sua rede social utilizada pela autora recorrente.

Anote-se que **o requerido dispõe de vasta tecnologia e banco de dados para que pudesse ao mínimo comprovar suas alegações por meio de relatórios e afins**, contudo, em momento algum apresentou qualquer prova, mínima que fosse, do tanto alegado. **Por ser prestadora de serviço, o réu possui responsabilidade legal acerca da falha alegada no sistema de segurança do sítio eletrônico.**

Igualmente, os riscos de atividades de consumo devem ser suportados pelo fornecedor, **bem como a falta de segurança esperada** (CDC, art. 14), Diante de tais ponderações, como bem delineou o d. Magistrado *a quo*, **restou caracterizada a falha na prestação de serviços, seja por falha no serviço orientação ao usuário, seja por fraude de terceiro.**

Ademais, trata-se de responsabilidade objetiva, nos termos do citado artigo

14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. O risco da atividade do demandado deve ser por ele conhecido e suportado em caso de danos ao cliente.

Acertado, portanto, o acolhimento da tutela antecipada que determinou os trâmites para a recuperação do acesso à conta da demandante. Anotando-se que referida medida já foi providenciada pelo réu. Ressalvando-se, no entanto, que eventual atraso no cumprimento deverá ser objeto de liquidação de sentença para o cálculo da multa fixada pela r. Primeira Instância.

Destarte, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso. Majoro os honorários advocatícios recursais para R\$2.000,00.

Maria Lúcia Pizzotti
Relatora