



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001832

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2377489-69.2024.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante PAULO ROBERTO CARDOSO DE FREITAS JUNIOR, é agravado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), VIANNA COTRIM E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Agravo de Instrumento 2377489-69.2024.8.26.0000

Agravante: Paulo Roberto Cardoso de Freitas Junior

Agravado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Comarca: São Paulo (Foro Central Cível)

Agravo de instrumento. Ação de obrigação de fazer e indenizatória. Prestação de serviços. Restrição de ferramentas em perfil profissional do autor mantido em plataforma digital da ré (rede social Instagram). Decisão que deferiu parcialmente tutela de urgência, para determinar que a ré FACEBOOK se manifeste, no prazo de 48 horas, acerca dos motivos que ensejaram o bloqueio da ferramenta “live” do perfil do autor na rede social Instagram, consignando que caso decorra tal prazo na inércia ou seja apresentada manifestação genérica, ficaria desde já deferido o pleito liminar integralmente, para determinar a reativação da ferramenta, sob pena de multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais). Inconformismo do autor, que pretende o deferimento integral do pleito liminar. Acolhimento. Probabilidade do direito do autor evidenciada pela desativação unilateral da ferramenta para realização de 'lives' (transmissões ao vivo) sem justificativa clara, contrariando o artigo 20 da Lei 12.065/2014 e o direito à informação do consumidor, conforme artigo 6º, inciso III, do CDC. Mensagens enviadas pelo serviço de suporte ao usuário que se limitam a indicar a existência de qualificações necessárias para o pleno gozo das ferramentas da plataforma e que a exclusão de conteúdos de violação ensejaria a retomada da funcionalidade desejada, sem, contudo, especificar quais seriam tais conteúdos, tampouco os termos de uso eventualmente inobservados. Perigo de dano demonstrado pela queda no faturamento do autor devido à restrição, justificando a concessão da tutela de urgência. Recurso provido

Voto nº 30661

Trata-se de agravo de instrumento interposto contra decisão proferida pelo MM. Juiz de Direito da 38ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo, Dr. Guilherme Rocha Oliva, às fls. 49-51 dos autos de ação de obrigação de fazer e indenizatória, que deferiu parcialmente tutela de urgência, para determinar que a ré FACEBOOK se manifeste, no prazo de 48 horas, acerca dos motivos que ensejaram o bloqueio da ferramenta “live” do perfil do autor na rede social Instagram, consignando que caso decorra tal prazo na inércia ou seja apresentada manifestação genérica, ficaria desde já deferido o pleito liminar integralmente, para determinar a reativação da ferramenta, sob pena de multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Recorre o autor. Afirma que ser titular da conta de URL <https://www.instagram.com/cardosomundo/> na plataforma Instagram, que é utilizado para sua divulgação profissional. Alega que não obstante utilize tal perfil há anos, teve retirado seu direito ao uso da ferramenta live, utilizada para realização de transmissões ao vivo. Afirma que tentou solução por via administrativa, sem êxito. Argumenta não ter lhe sido apresentada justificativa para desativação da ferramenta de transmissões ao vivo (lives), sendo que tal restrição impacta de maneira significativa seus ganhos com a comercialização de produtos (cursos online). Assevera a impossibilidade de presunção de violação dos Termos de Uso da plataforma. Sustenta que a comprovação, no presente momento, do ocorrido constitui prova diabólica, tendo em vista

que é a FACEBOOK que detém todas as informações. Requer seja deferida integralmente a tutela de urgência, com ordem de reativação da ferramenta live, reformando-se assim a decisão agravada, com efeito ativo.

Em cognição inicial, foi deferido o efeito ativo.

Recurso processado sem resposta, porquanto ainda não citada a ré agravada quando da prolação da decisão agravada.

É o relatório.

Analisando-se os autos do feito originário, ação cominatória e indenizatória nº 1187669-39.2024.8.26.0100, verifica-se que o autor PAULO, ora agravante, é titular do perfil @cardosomundo (<https://www.instagram.com/cardosomundo/>) na plataforma digital *Instagram*. De acordo com o relato da petição inicial e com os documentos que a instruem, embora o supramencionado perfil continue ativo, teria sido uma ferramenta específica (para realização de *lives*, transmissões ao vivo) sido subitamente desabilitada.

Quanto ao mérito, exige o Código de Processo Civil, para a concessão de tutela de urgência, o atendimento concomitante dos requisitos elencados em seu artigo 300, quais sejam, a existência de elementos que evidenciem a probabilidade do direito invocado, bem como de perigo de dano ou de risco ao resultado útil ao processo insito à demora na obtenção de decisão final de mérito.

Pois bem, os elementos de convicção ora disponíveis apontam à probabilidade do direito invocado pela autora recorrente, pelo menos em cognição sumária.

Isso porque depreende-se que a desativação da ferramenta *live* ocorreu de forma unilateral. De acordo com a troca de mensagens com preposta da ré FACEBOOK (fls. 25-28), ora agravada, o recurso teria sido desabilitado em razão de atualizações recentes na plataforma, que teriam passado a exigir qualificações dos usuários, aferíveis mediante procedimento contínuo e automático. No caso do autor, chegou a equipe de suporte da recorrida a afirmar que não haveria necessidade de opção expressa pelo usuário para se obter a qualificação, devendo a funcionalidade ser reativada assim que “conteúdos de violação” fossem removidos. Contudo, não há indicação de quais seriam tais conteúdos, tampouco qual foi a conduta violadora dos termos de uso.

Assim sendo, há indícios de inobservância pela demandada do disposto no artigo 20 da Lei 12.065/2014, já que deve o provedor de aplicações disponibilizar “informações que permitam o contraditório e ampla defesa em juízo”. Como visto, pelo menos em cognição sumária, aparentemente sequer consegue o autor agravante precisar o fundamento da não obtenção da qualificação necessária para o pleno gozo das funcionalidades da conta.

Ademais, a conduta da ré agravada, pelo menos

em cognição sumária, afronta direito básico do consumidor à informação, previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Logo, há suficientes elementos para sustentar o deferimento integral da tutela de urgência. Levando-se em conta que já deveria a recorrida ter esclarecido os motivos da restrição de disponibilidade de ferramentas em esfera administrativa, quando do contato feito com o agravante em seu canal de suporte ao usuário, reputa-se desarrazoado que lhe seja dada oportunidade, sem prejuízo da apresentação da contestação, para novos esclarecimentos, como condicionante para apreciação do pedido de reativação.

Concomitantemente, mesmo que a restrição reportada não seja recente, tendo ocorrido “*há alguns meses*” (fl. 3), certo é que a manutenção da situação fática até o desfecho do processo de conhecimento poderá causar danos de grave monta ao recorrente, que se utiliza do perfil para o desempenho de suas atividades profissionais. Como demonstrado, desde o implemento da restrição de *lives*, o faturamento do recorrente caiu sensivelmente (fls. 23-30).

Em suma, deve ser deferida a tutela de urgência, ratificando-se a decisão de deferimento de efeito ativo concedido por esta relatora. Ressalte-se que se trata de medida plenamente reversível, podendo vir a ser reconsiderada com a vinda de elementos de convicção mais robustos depois de instaurado o contraditório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU**
PROVIMENTO ao recurso.

Maria de Lourdes Lopez Gil
Relatora