



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000038272

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1093051-05.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA, é apelada IASMIN CAROLINE ARLINDO MATHIAS SANTANA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL.

São Paulo, 22 de janeiro de 2025.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1093051-05.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Iasmin Caroline Arlindo Mathias Santana

Comarca de São Paulo – 8ª Vara Cível do Foro Central

Juiz de Direito: Dr. Carlos Eduardo Vieira Ramos

Voto nº 38343

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré.

Conta/perfil da autora no Instagram bloqueado pela ré sob alegação de violação aos termos de uso e diretrizes da comunidade. Ausência de comprovação. Alegação genérica da requerida, sem demonstrar quais atos específicos da autora seriam violadores dos termos de uso.

Multa diária cominatória e seu limite mantidos.

Recurso não provido.

A r. sentença proferida às fls. 128/138 destes autos de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, movida por **IASMIN CAROLINE ARLINDO MATHIAS SANTANA** em relação a **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar a ré a restabelecer o perfil da autora em sua plataforma na internet, observada a manutenção dos dados e das publicações anteriormente existentes. Foi, ainda, mantida a tutela de urgência anteriormente deferida. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais e com honorários advocatícios do patrono da parte contrária. A ré deverá pagar ao advogado da autora honorários fixados, por equidade, em R\$ 1.000,00 e a requerente arcará com honorários de 10% sobre o pedido

indenizatório indeferido.

Apelou a ré (fls. 141/166) alegando, em suma: a) a desativação da conta da autora no Instagram não foi arbitrária, porque está fundada na violação aos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade, precisamente por veiculação de “conteúdo relacionado à solicitação sexual”; b) a autora tinha plena ciência dos termos de uso e das violações das disposições contratuais previamente estipuladas entre as partes; c) agiu no exercício regular de direito; d) não é possível compelir o provedor a permanecer contratado; e) a fixação de multa diária é desnecessária e inadequada, ante a desproporcionalidade e a inexecutabilidade da obrigação imposta; f) subsidiariamente, o valor da multa deve ser reduzido; g) não cabe sua condenação ao pagamento dos ônus da sucumbência, uma vez que não deu causa à ação.

Requeru, assim, o julgamento de improcedência integral dos pedidos. De forma subsidiária, pleiteou o afastamento das astreintes por descumprimento da obrigação, ou a redução do seu valor a um patamar razoável, bem como o afastamento de sua condenação às verbas sucumbenciais.

A apelação, preparada (fls. 167/168), foi contrarrazoada (fls. 198/203).

É o relatório.

A r. sentença foi disponibilizada no DJE em 20/09/2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (fl. 140); a apelação, protocolada em 11/10/2024, é tempestiva.

A autora ajuizou esta ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório por danos morais, com os objetivos de compelir a ré a restabelecer sua conta na plataforma Instagram e de ser indenizada pela aduzida lesão moral sofrida, sob a

alegação de que sua conta foi banida de forma arbitrária e sem justificativa. Alegou, ainda, ter realizado tentativas de resolver a questão administrativamente, sem sucesso e sem obter suporte por parte da ré.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, para determinar à ré o restabelecimento do perfil da autora na rede social Instagram (@yaasantanaa), mantendo a imposição de multa diária no valor de R\$ 1.000,00, limitada a 30 dias, na hipótese de descumprimento da obrigação.

O inconformismo da ré não prospera.

Ela traz apenas alegações genéricas de afronta aos termos de uso e diretrizes da plataforma e afirma somente na apelação que houve “veiculação de conteúdo relacionado à solicitação sexual”, mas não comprovou nem ao menos indicou os atos específicos praticados pela autora que deram causa à suspensão de sua conta.

Aliás, em sua contestação, a ré sequer aduziu que a suposta violação aos seus termos de uso teria ocorrido em razão de conteúdo sexual publicado pela requerente, inovando, portanto, no recurso, o que não se admite.

Dispõe o artigo 20 do Marco Civil da internet (Lei nº 12.965, de 23.04.2014) que:

Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário. Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

A ré desativou a conta da autora sem prévio comunicado ou direito ao contraditório e à ampla defesa, não tendo sido comprovada qualquer violação aos termos de uso e diretrizes da empresa.

Assim, correta a r. sentença ao condenar a ré na obrigação de reativar a conta/perfil da autora.

O fornecedor dos serviços responde objetivamente pelos danos causados a seus usuários e a terceiros em razão de defeitos em seus serviços, nos termos do artigo 14 do CDC.

É cediço que as redes sociais, nos dias de hoje, principalmente a plataforma do Instagram, atuam como uma ferramenta para divulgação de produtos e serviços, por meio de propaganda e *marketing*, diretos ou indiretos.

A ré alega inviabilidade de reativação da conta, porém, não traz nenhuma prova de impossibilidade técnica para o cumprimento da obrigação. Tal questão poderá ser, eventualmente, reexaminada no cumprimento de sentença.

Nesse sentido, mencionam-se precedentes:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Rejeição à impugnação ao cumprimento de sentença. Restabelecimento da conta de usuária do "instagram", sob pena de multa diária. Perfil supostamente deletado em definitivo. Informação documentada pela própria provedora ("Meta Platforms, Inc."). Prova unilateral insuscetível a respaldar as alegações da agravante. Executada não comprovou a impossibilidade técnica para reativação da conta ou a irreversibilidade da exclusão conforme estabelecido na fase de conhecimento. Impossibilidade da conversão da obrigação de fazer em perdas e danos. Não preenchidos os requisitos do art. 499 do CPC. Manutenção da multa arbitrada. Decisão mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2024970-30.2023.8.26.0000; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro:

31/07/2023).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Instagram. Desativação da conta do autor. Ausente qualquer prova ou esclarecimento a respeito dos motivos da remoção do perfil. Não demonstrada conduta violadora dos termos de uso da plataforma. Restabelecimento do serviço de rigor. Alegação de impossibilidade de cumprimento da obrigação. Questão que deve ser analisada em eventual cumprimento de sentença. Sucumbência integral da ré, que deu causa à lide. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1044419-77.2021.8.26.0576; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/06/2023; Data de Registro: 23/06/2023) .

Ação de obrigação de fazer. Suspensão de conta no Instagram. Violação aos "termos de uso" da conta não revelada. Procedência da ação autorizada. Multa cominatória destinada a obrigar a ré a restabelecer a conta. Afastamento da cominação que não se justifica. Eventual impossibilidade de cumprimento da obrigação que deve ser levada ao exame do Juiz da causa. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1055480-08.2021.8.26.0002; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2022; Data de Registro: 20/08/2022).

Quanto ao valor das *astreintes*, se por um lado, deve ser fixado em justa medida para compelir o devedor a cumprir a ordem judicial, por outro, sua fixação deve se pautar pelos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, a fim de se evitar o enriquecimento ilícito da parte adversa (STJ-3ª T., REsp 1.185.260, Min. Nancy Andrighi, j. 7.10.10, DJ, 11.11.10, colacionado por Theotonio Negrão, José Roberto F. Gouvêa e Luis Guilherme A. Bondioli, in Código de processo civil e legislação processual civil em vigor, 43ª ed., Saraiva, São Paulo, 2011, art. 461, verbete 7c, p. 525).

O juízo "a quo" fixou o valor da multa diária em R\$ 1.000,00, limitada a 30 dias, ou seja a R\$ 30.000,00. Tais valores não são excessivos, desmerecendo, portanto, redução.

Correto, assim, o desfecho dado ao caso, que está de

acordo com os elementos constantes dos autos e o direito aplicável à espécie.

Reconhecida a sucumbência recíproca entre as partes, decorrente do acolhimento do pedido de condenação da ré ao cumprimento de obrigação de fazer e do indeferimento do pleito indenizatório por danos morais, a imposição à requerida do ônus de pagar metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios por equidade, está regularmente fundada nos artigos 85, §§2º e 8º, e 86, *caput*, ambos do CPC.

Nega-se, pois, provimento ao recurso.

Por força do artigo 85, §11, do CPC, os honorários sucumbenciais devidos pela ré são majorados para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigidos pelo IPCA do IBGE, desde este julgamento, e acrescidos de juros moratórios mensais pela Taxa Selic, a partir do trânsito em julgado, descontada a variação do IPCA no período e desconsiderada eventual diferença negativa mensal, conforme as alterações introduzidas no CC pela Lei nº 14.905/24.

Morais Pucci
Relator