



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000292460

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1153890-93.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado RENAN LUCAS DE CASTRO BARROSO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 26 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1153890-93.2024.8.26.0100.

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Renan Lucas de Castro Barroso.

Ação: Obrigação de Fazer c/c Reparação por Danos Morais.

Origem: 27ª Vara Cível Central de São Paulo.

Juíza de 1ª instância: Dra. Melissa Bertolucci.

Voto nº 14.683.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Rede social. Instagram. Conta bloqueada/desativada ao argumento de violação dos termos de uso da plataforma. Inexistência de aviso prévio, motivação ou oportunidade de defesa administrativa. Violação às garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Precedentes do STJ e desta Corte. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Defesa que não se desincumbiu do seu ônus exclusivo de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora. Inteligência do art. 373, II, do CPC. Precedentes. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 216/220, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido *para condenar o requerido a reativar a conta de sua titularidade na plataforma Instagram, confirmando assim a decisão que deferiu a tutela provisória de urgência (sic)*.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) o autor aderiu livremente ao contrato junto à plataforma e deve respeitar seus termos de uso; b) agiu o réu em exercício regular de direito; c) a desativação da conta ocorreu por culpa exclusiva do autor; d) impossível compelir o apelante a permanecer contratado; e) não deu causa à ação (fls. 669/693).

Tempestiva e preparada (fls. 243/244), vieram aos autos contrarrazões (fls. 248/252).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor.¹

Fixadas tais premissas, não vinga o apelo.

Com efeito, o autor narrou que possui uma empresa regularizada para a venda de filhotes de cachorro *ORKS MONSTER BULLS* e sua conta *@monsterbullsrenan* é utilizada para postar seu trabalho, interagir com os consumidores do seu conteúdo virtual, de modo online para todo o país, inclusive direcionando seus usuários para seu WhatsApp de atendimento online (*sic*) (fls. 01).

No entanto, em 09.09.2024, sem notificação prévia, houve bloqueio da sua conta, o que lhe causou prejuízos financeiros.

Sustenta o Facebook, por sua vez, que *agiu nos exatos limites do exercício regular de direito, nos moldes do inciso I do artigo 188 do Código Civil, pois estava simplesmente cumprindo o contrato estipulado com o usuário. De tal sorte, não há qualquer anormalidade ou atividade abusiva que justifique seja o contrato considerado nulo (sic)* (item 32 – fls. 154/155).

Pois bem.

O fornecedor alega, de forma genérica e reiterada, que o perfil do autor violou os termos de uso, sem juntar aos autos nenhum documento ou *print* a demonstrar o **conteúdo** violador.

De fato, incontroversa a desativação do perfil, era ônus exclusivo da defesa demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, o que não ocorreu.

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

Logo, se o réu sequer declinou os motivos da sua conduta extrema, com alusões genéricas aos seus “Termos de Uso”, sem explicar de que maneira houve alguma suposta transgressão, desconhecido o prejudicado, nítido está o abuso.

Irretorquível, pois, a conclusão da MM. Juíza singular:

A requerida, em sua contestação, apresenta uma longa e exaustiva introdução sobre as políticas do Instagram e os termos de uso, sem correlacionar, porém, tais concepções ao caso concreto.

Analizando suas alegações, é possível notar que a requerida deixou de justificar, especificamente, em que consistiria a conduta atribuída ao autor de violação aos seus “Termos de Uso”. Aliás, a ré sequer se desincumbiu do ônus probatório a ela imposta, conforme o art. 373, II, do CPC, do CPC, já que além de não indicar, na contestação, qual seria a conduta do autor que violou seus “Termos de Uso”, também não apresentou nos autos qualquer documento que provasse sua tese.

A alegação genérica de afronta aos termos de uso não socorre a parte ré, incumbindo-lhe especificar no que consistiu tal afronta.

Anoto que não se nega que os “Termos de Uso” consubstanciam o contrato que rege a relação entre a empresa mantenedora da rede social e seus usuários e, por consequência, suas cláusulas obrigam ambas as partes (“pacta sunt servanda”).

Nem se está a afastar a faculdade reconhecida à plataforma digital de, por iniciativa própria, promover a autorregulação e moderação do conteúdo disponibilizado por terceiros em sua rede, podendo remover, suspender ou tornar indisponíveis aquele que se mostre infringente da lei ou dos termos de uso, o que, inclusive, tem substrato legal e

jurisprudencial (art. 19 do Marco civil da internet e REsp 2.139.749/SP).

Contudo, evidente que qualquer imputação de descumprimento ao contrato, notadamente quando possa resultar em desativação da conta, deve estar fundamentada em situação fática suficientemente demonstrada.

No entanto, não há qualquer referência à postagem, à imagem, ou a qualquer outro tipo de conteúdo produzido pela autora que pudesse ter violado aquele direito de modo a justificar a medida imposta pela ré, tendo em vista que não foi apresentado qualquer documentação comprobatória da alegada infringência dos Termos de Uso e Política de Privacidade do próprio Aplicativo.

Deste modo, tem-se que a exclusão do perfil mantido pela parte autora junto à rede social Instagram, não comprovada a infração das cláusulas contratuais constantes dos Termos de Uso da rede social, deu-se de forma arbitrária e seu restabelecimento é de rigor (sic) (fls. 218/219).

Logo, ainda que se admita que houve violação dos termos de uso, a eficácia horizontal dos direitos fundamentais tornava imperativo que o Facebook observasse as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa, **em especial** porque, frequentemente, seus usuários publicam os conteúdos como forma de atrair clientes e auferir renda, como ocorre na espécie (fls. 02).

O entendimento acima foi recentemente esposado pelo intérprete soberano da lei federal, em hipótese semelhante, quando admitiu a suspensão *cautelar* de perfil e o exercício diferido do contraditório, sem decotá-lo:

Se tiver sido conferido o direito de defesa ao usuário e ainda assim a plataforma concluir que restou comprovada a violação aos termos de conduta,

*não há abusividade no descredenciamento do perfil. Até mesmo porque não se afasta a possibilidade de revisão judicial da questão.*²

Outra não é a diretriz desta Corte, inclusive pela voz desta Colenda 28ª Câmara:

*Prestação de Serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por danos morais. Restabelecimento das contas de titularidade do autor, usuário da rede social "Facebook", "Instagram" e jogo eletrônico "Free Fire". Perfis desativados. Alegações de violação dos termos e condições de uso do aplicativo e de regular exercício do direito não demonstradas. Ônus das requeridas. Ordem de reativação das contas que se impõe. Inexistência de interferência à liberdade de contratar e à livre iniciativa. Dano moral caracterizado. **As desabilitações dos perfis sem notificação prévia de suposta violação a termos de uso e sem oportunidade de defesa geraram, acrescida de respostas genéricas e evasivas quando questionadas nos canais de atendimento que as rés disponibilizam, geraram angústia e frustração com a falta de solução dos impasses. Recurso provido (g.n.).***³

*APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROVEDOR DE MÍDIA SOCIAL – BLOQUEIO DE ACESSO AO PERFIL DA USUÁRIA – Ausência de fundamentação para a desativação da conta da autora junto ao Instagram – Afirmação genérica do descumprimento dos Termos de Uso da comunidade – **Exclusão da conta sem prévio aviso ou observância do direito de defesa e contraditório – Dano moral configurado** – Impacto da conduta sobre o exercício da atividade profissional da autora e sua imagem perante terceiros – Indenização arbitrada em R\$10.000,00 –*

² STJ, REsp 2.135.783/DF, rel. Nancy Andrighi, j. 18.06.2024.

³ TJSP, AC 1021608-02.2021.8.26.0002, rel. Cesar Lacerda, j. 23.11.2021.

*Ação procedente – RECURSO PROVIDO.*⁴

A inequívoca abusividade do bloqueio feito pelo réu torna irregular o exercício do seu direito de zelar pelos conteúdos publicados na plataforma, bem como afasta o argumento de que *eventual determinação de reativação da conta no serviço Instagram, viola o disposto no artigo 5º, inciso XX da Constituição Federal, bem como do art. 421 do CC, que assegura a liberdade de contratação (sic)* (item 51 – fls. 160).

Não se olvide, aliás, que não se exclui a apreciação judicial de lesão ou ameaça a direito.⁵

Sucumbente na sua pretensão⁶, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pelo apelante em mais R\$ 800,00, com atualização da r. sentença (27.11.2024 – fls. 220) e juros de mora, legais⁷, do trânsito em julgado.

Ex positis, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual⁸, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

⁴ TJSP, AC 1009420-37.2022.8.26.0100, rel. Luis Fernando Nishi, j. 29.02.2024.

⁵ CF, art. 5º, XXXV.

⁶ STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

⁷ CC, art. 406, §§ 1º e 3º.

⁸ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.