



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000307348

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2059088-61.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é agravado MATHEUS PAVAN DE CARVALHO E SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

AGRAVO DE INSTRUMENTO N°: 2059088-61.2025.8.26.0000

COMARCA DE SÃO PAULO

AGRAVANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

AGRAVADO: MATHEUS PAVAN DE CARVALHO E SILVA

JUIZ: FABIO DE SOUZA PIMENTA

Voto n°. 866

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Decisão que deferiu o pedido de tutela provisória para determinar a retirada de restrições de perfil na plataforma “Instagram”. Insurgência da parte ré, que alega, de forma genérica, descumprimento dos termos e diretrizes por veiculação de conteúdos contrários às políticas da plataforma, sem pontuar, em concreto, a conduta infratora praticada pelo autor. Presentes os requisitos previstos no art. 300 do CPC. Precedentes deste E. TJSP. Decisão mantida. Recurso não provido.

Trata-se de agravo de instrumento interposto contra a r. decisão de fls. 44/47 da *ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência antecipada*¹ ajuizada por MATHEUS PAVAN DE CARVALHO E SILVA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, por meio da qual o MM. Juiz deferiu o pedido de tutela provisória para determinar que a requerida retire as restrições da conta autor no Instagram, em 72 horas, nos seguintes termos:

“(…)

Nesse sentido, é de conhecimento geral o grande aumento de casos em que a requerida tem procedido à suspensão/restrições de contas ou de ferramentas utilizadas por seus usuários, sempre valendo-se de explicação genérica de que o titular da conta suspensa (ou de alguma ferramenta) violou prerrogativas de sua comunidade, sem apontar de forma específica qual foi a conduta que especificamente causou tal entendimento.

Não bastasse a suspeita de que tal espécie de conduta da requerida é abusiva, por suspender ou negar-se a prestar

¹ R\$ 10.000,00, em janeiro de 2025.

serviço de forma unilateral e imotivada, violando o direito do seu usuário à mais completa informação acerca da prestação de seus serviços, percebe-se que, na prática, a violação de regras de segurança de sua comunidade nada mais é que a busca pelo exercício de monopólio no gerenciamento de rede social com vistas a obter maiores ganhos econômicos, forçando os seus usuários a se utilizarem cada vez mais de ferramentas que oferece onerosamente com a segurança de que seu cliente não tem outras plataformas concorrentes para a qual possa se direcionar.

Evidente, ainda, o risco de dano irreparável que sofre a parte autora ao ser suspensa, eis que em virtude do monopólio exercido pela ré como detentora de plataforma de rede social, sua conduta de exclusão equivale a colocar aparte autora à margem da sociedade, em isolamento, com prejuízos não só econômico, mas também no tocante ao seu relacionamento com a sociedade, familiares, amigos e colegas profissionais.

Por fim, havendo evidências de que a natureza da relação jurídica da ré com os seus usuários é típica de consumo, caberá a ela o ônus de comprovar que teve motivos justificados para proceder às restrições e remoções de conteúdos (fls.30/38) da conta da parte autora, sobre quem recai presunção de boa-fé até prova em contrário, ainda mais diante dos elementos primariamente juntados nos autos.

*Ante o exposto, DEFIRO o pedido de tutela provisória para determinar que a requerida retire as restrições da conta do autor, em 72 horas, junto ao Instagram, conforme link do perfil indicado
@matheuspavan(<https://www.instagram.com/matheuspavan/>).*

Considerando a reiterada demora com que plataformas digitais têm, em geral, levado para seguir o cumprimento de tutelas de urgência, em caso de descumprimento da obrigação no prazo supracitado, expeça-se mandado a ser cumprido por oficial de justiça, na companhia da parte autora e seu advogado, para que compareça à sede/filial da parte requerida nesta comarca da Capital/SP de modo que esta cumpra apresente medida imediatamente, na presença da parte autora e/ou seu patrono, sob pena de, em caso de desobediência, seguir o meirinho até a delegacia com jurisdição no local para lavratura de termo circunstanciado contra a pessoa física do representante legal da ré de plantão que tiver se recusado a cumprir a presente ordem judicial em razão de crime de desobediência, conforme livre critério da autoridade policial de plantão.

(...).

Recorre o requerido, argumentando, em síntese, que
“todos os usuários têm ciência inequívoca de que ao se cadastrarem no serviço

Instagram, há a garantia contratual de que é vedada a publicação de conteúdo que viole os direitos dos demais usuários”. Afirma que “eventuais restrições impostas em contas se dão em observância aos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade do Instagram, com o intuito de manter a segurança e harmonia do serviço, uma vez que não se pode permitir condutas incompatíveis com as políticas aplicáveis”. Sustenta que “Caso se verifique que determinada conta ou conteúdo esteja em possível violação às regras mencionadas, o Provedor de Aplicações do Instagram poderá suspendê-los temporariamente como forma de evitar a veiculação de conteúdo potencialmente violador – em prejuízo aos demais usuários do serviço – e, também, averiguar de forma criteriosa, garantindo a segurança e assertividade para eventual decisão futura de suspensão definitiva ou manutenção da conta ou conteúdo”. Narra que “a parte autora não só violou os termos de Uso como foi notificada que o conteúdo violava as diretrizes”. Requer a concessão do efeito suspensivo e, ao final, o provimento do recurso para que seja reformada a r. decisão agravada que determinou a retirada das restrições e fixou multa pelo descumprimento.

Recurso tempestivo e preparado (fls.18/19), recebido sem a concessão do efeito suspensivo (fls. 27/29), respondido (fls. 22/26) e sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O recurso não comporta provimento.

O art. 300 do CPC dispõe que: “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.”

No caso, ambos os requisitos estão presentes, como consignado na decisão agravada.

Realmente, não há dúvida de que os “Termos de Uso” são, em síntese, o contrato que rege a relação entre a empresa mantenedora da rede social e seus usuários e, por tal motivo, suas cláusulas obrigam ambas as partes (*pacta sunt servanda*). Contudo, não é menos certo que qualquer imputação de descumprimento do contrato -

sobretudo quando possa resultar em restrições na conta do usuário -, deve estar embasada em *fatos* claramente indicados.

Na hipótese em exame, apesar da assertiva de que houve violação aos “Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade do Instagram, sobretudo por fraude e enganação” (fls. 16), a narrativa da agravante é demasiado *genérica* e não indica especificamente quais condutas ou publicações do autor teriam infringido as “diretrizes sobre venda de produtos regulamentados ou ilícitos” (fls. 08). A requerida refere amiúde a suposta violação, mas não identifica o comportamento, em concreto, que seria sua causa.

Nesse contexto, é possível vislumbrar elementos suficientes para formar um juízo de *probabilidade do direito* alegado à luz da causa de pedir e das provas juntadas com a inicial; o *perigo de demora* é insito à natureza catalisadora das redes sociais, cuja privação restringe a publicidade do serviço prestado pelo autor (professor de marketing digital, conforme constou da inicial), com impacto direto na sua atividade profissional.

Nesse sentido:

AGRADO DE INSTRUMENTO. Indenizatória e obrigação de fazer. Irresignação em face de decisão que reapreciou pedido de tutela de urgência, para o fim de determinar à ré que providencie, no prazo de 24h, a reativação da conta da autora no Instagram, sob pena de multa diária. Descabimento. Exclusão de perfil de rede social. Alegação genérica do provedor de aplicação de ter havido descumprimento dos Termos de Uso por ofensa à propriedade intelectual. Inadmissibilidade. Necessidade de explicitar os motivos da exclusão para evitar o risco de arbítrio em detrimento do consumidor. Observância da função social do contrato, da boa-fé objetiva e do princípio da transparência. Precedente da Câmara. Recurso improvido.

(TJSP; Agravo de Instrumento 2253024-22.2023.8.26.0000; Relator (a): James Siano; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2023; Data de Registro: 25/09/2023 – destaques nossos)

AÇÃO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA EM CARÁTER ANTECEDENTE – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

– *PEDIDO DE REATIVAÇÃO DE CONTA - AGRAVO DE INSTRUMENTO - Decisão agravada que deferiu a liminar para determinar ao réu o restabelecimento da conta @joshdluxo no Instagram, no prazo de 05 dias - Insurgência – Não cabimento - Presença dos requisitos legais – Ausência de informações precisas e comprovação da conduta imputada em relação ao banimento - Reversibilidade da medida – Possibilidade da concessão da tutela antecipada – Decisão mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. - Fixação de multa diária de R\$ 1.000,00 - A aplicação da multa somente ocorrerá em eventual descumprimento da decisão judicial pelo agravante e sua irrisignação apenas demonstra sua intenção em descumprir a ordem - O valor da multa não se mostra excessivo, considerados o caráter intimidatório e a condição das partes – Contudo, sua incidência deve ser limitada em R\$ 30.000,00, evitando-se, assim, enriquecimento indevido por parte da agravada – Decisão mantida, com observação. Recurso não provido, com observação.*

(TJSP; Agravo de Instrumento 2264014-09.2022.8.26.0000; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bertioga - 2ª Vara; Data do Julgamento: 19/12/2022; Data de Registro: 19/12/2022 – destaques nossos)

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento ao recurso.**

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora