



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000314430

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1089193-63.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RODRIGO MAMEDE DA SILVA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARRONE SAMPAIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1089193-63.2024.8.26.0100

Apelante: Rodrigo Mamede da Silva

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo

Voto nº 463

Apelação cível. Prestação de serviços. Bloqueio de conta em rede social (Facebook). Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Alegada violação aos termos de uso. Ausência de comprovação. Ônus que incumbia à requerida/apelada. Art. 373, II, CPC. Acesso à plataforma que deve ser assegurado. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença (fls. 98/102), cujo relatório se adota, que, em ação de obrigação de fazer, julgou improcedente o pedido formulado. Em razão da sucumbência, condenou o requerente ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela o autor, pugnando a reforma do julgado. Pretende, em síntese, a procedência do pedido formulado, com o desbloqueio de sua página (“videoswhatsappbsb”), na rede social Facebook. Aponta que a ré não comprovou a alegada violação dos termos de uso da plataforma, que teria ocasionado o indevido bloqueio de sua página na rede social (fls. 121/136).

Contrarrazões apresentadas às fls. 142/153.

Recurso de apelação tempestivo e preparado (fl. 137/138).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Verifica-se que Rodrigo Mamede da Silva ajuizou ação de obrigação de fazer contra o Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Sustenta o autor/apelante, na inicial, ser proprietário da página “<https://www.facebook.com/videoswhatsappbsb/>”, com 1,1 milhão de seguidores, que foi bloqueada sem aviso prévio e sem motivo aparente. Afirma que tentou contatar a requerida para obter esclarecimentos sobre o bloqueio, mas não obteve resposta, permanecendo a página indisponível. Relata que, em 25/04/2024, enviou notificação à ré solicitando informações sobre a causa do bloqueio e requerendo o imediato restabelecimento da página. Destaca que sua subsistência dependia da página, que lhe gerava receita por meio de patrocínios de empresas e marcas que utilizavam sua influência para promoção. Alega, ainda, que a requerida respondeu de forma genérica à notificação, indicando links inacessíveis ao autor, já que a página segue bloqueada.

O juízo de primeira instância julgou improcedente o pedido, sob o fundamento de que, ainda que o conteúdo produzido pelo autor não se revele ilícito, a ré possui o direito de rescindir o contrato com usuários que publiquem material considerado, a seu critério, inapropriado ou incompatível com os valores adotados para a condução de sua atividade empresarial. Destacou-se, ainda, que a avaliação sobre a adequação do conteúdo compete exclusivamente à empresa proprietária da plataforma.

O recurso comporta provimento.

De início, aplicável o Código de Defesa do Consumidor ao negócio jurídico (termos de uso) celebrado entre os usuários e a empresa Facebook, subsumindo as partes da presente demanda aos conceitos de "consumidor" e "fornecedor", previstas, respectivamente, nos artigos 2º e 3º da legislação consumerista.

Muito embora o bloqueio do serviço pelo Facebook esteja previsto

nos termos de uso aceitos pelo usuário, este, na condição de consumidor, tem direito à informação prévia sobre a limitação de acesso à conta, bem como sobre os motivos que levaram à eventual indisponibilidade do serviço, conforme dispõe o art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Referido dever de informação também consta no artigo 20 da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet):

Art. 20. 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.

No caso concreto, o apelado possuía, de forma inequívoca, as informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo, o que lhe permitiria comunicar os motivos específicos da indisponibilidade da conta, decorrente da suposta violação dos termos de uso da plataforma e das diretrizes da comunidade.

Contudo, em que pese as tentativas de contato do apelante com a apelada, inclusive por meio de notificação extrajudicial, bem como no decorrer da presente marcha processual, o provedor da rede social limitou-se a apresentar alegações genéricas sobre o funcionamento da plataforma e o bloqueio da conta, sem justificar de forma mínima a razão concreta para a adoção da medida ora questionada.

Assim, não tendo comprovado a regularidade do bloqueio, ônus que a ela competia, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, de rigor a reversão da medida que, tida como abusiva, deve ser prontamente repelida,

para o fim de se assegurar o restabelecimento do acesso pelo autor ao seu perfil “<https://www.facebook.com/videoswhatsappbsb/>”.

Dessa forma, deve-se reconhecer a falha na prestação do serviço, decorrente da imposição de restrições à página do autor, pois não restou comprovado o mau uso ou a violação à plataforma que justificasse o bloqueio em questão.

De rigor, pois, a determinação de reativação integral das funcionalidades da conta, objeto da presente demanda.

Nesse sentido, os precedentes desta C. Câmara:

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela ré. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada, uma vez as condições da ação, inclusive a legitimidade ad causam, devem ser aferidas in status assertionis, isto é, à luz da causa de pedir e do pedido deduzidos na petição inicial. Tendo alegado a autora que mantinha uma conta no WhatsApp, que foi desativada pela ré, era desta o ônus de demonstrar que a desativação foi legítima, provando que aquela infringiu os termos de uso, ônus do qual não se desincumbiu. Dano moral caracterizado. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 (dez mil reais), adequado e razoável à vista das peculiaridades do caso concreto e das funções compensatória e pedagógica da indenização. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001778-47.2024.8.26.0066; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 12/12/2024)

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Desativação parcial de conta em rede social (Instagram). Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Falha na prestação do serviço. Desativação arbitrária de funcionalidades da conta na plataforma digital. Ausência de comprovação pelo réu de que houve violação aos termos de uso da plataforma, ônus que lhe incumbia (art. 373, II, do CPC). Manutenção da obrigação de reativação integral da conta. Inconformismo da autora, que visa a majoração dos danos morais de R\$ 4.000,00 para R\$ 10.000,00. Danos morais configurados.

Quantum majorado. Precedentes desta C. Câmara. Multa pelo descumprimento parcial da tutela de urgência afastada pela r. sentença. Pretensão de sua cobrança. Não acolhimento. Multa cominatória que visa ao cumprimento da determinação legal. Objetivo atingido. Conta da plataforma reatividade. Curto período de descumprimento. A multa em questão não faz coisa julgada material, podendo ser revista a qualquer momento. Inteligência do artigo 537 do CPC/15. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO REQUERIDO NÃO PROVIDO e RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1130851-38.2022.8.26.0100; Relator (a): Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Desativação da conta do Autor ("@marcosalves884") no aplicativo Instagram – Cabível a suspensão ou encerramento da conta de usuários pela Requerida em caso de violação das normas do aplicativo – Restabelecimento posterior que evidencia a suspensão temporária da conta do Autor – Caracterizado o exercício regular de direito – Ausente o dever de indenizar – SENTENÇA DE EXTINÇÃO, quanto ao pedido de reativação da conta do Autor (com fulcro no artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil), E DE IMPROCEDÊNCIA, quanto ao pedido de indenização por danos morais – Demonstrada a desativação em caráter permanente da conta do Autor – Reativação ocorreu após a citação – Incumbia à Requerida comprovar a violação aos termos de uso do aplicativo (o que não ocorreu) – Falha na prestação de serviços – Caracterizado o dano moral – RECURSO DO AUTOR NÃO CONHECIDO, QUANTO AO PEDIDO PARA QUE A REQUERIDA "MANTENHA O PERFIL '@MOCADOIPHONE' ATIVO NO INSTAGRAM" E, NA PARTE CONHECIDA, PROVIDO, PARA CONDENAR A REQUERIDA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 5.000,00 (TJSP; Apelação Cível 1103232-02.2023.8.26.0100; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024)

Modifica-se, portanto, a sentença, para o fim de se julgar procedente o pedido formulado, com a determinação à ré de, no prazo de 10 dias, desbloquear a página do autor, sob pena de cominação de multa diária de R\$ 500,00, por dia de descumprimento, até o limite de R\$ 50.000,00.

Eventual descumprimento da obrigação de fazer, inclusive para fins de cobrança da multa diária, deverá ser informado em incidente de cumprimento de sentença junto à origem.

Diante da modificação do resultado do julgado, com a procedência do pedido do autor, passa-se à readequação da verba sucumbencial. Considerando a sucumbência integral da parte ré, condeno a recorrida ao pagamento das custas e demais despesas processuais, além de honorários advocatícios, arbitrados em 12% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Com o provimento do recurso, descabida a majoração de honorários a título recursal.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

MARRONE SAMPAIO
Relator