



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000358058

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1118838-36.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado WESLEY VITOR DE PAULA BARROS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2731 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1118838-36.2024.8.26.0100
Comarca: Foro Central Cível - 12ª VARA CÍVEL
Juiz 1ª Instância: Dr. Diego Mathias Marcussi
Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Apelado: Wesley Vitor de Paula Barros

EMENTA: Apelação Cível. Reativação das contas do usuário (Facebook e Instagram).

I. CASO EM EXAME

Sentença de parcial procedência. Alegação do apelante de violação aos Termos de Uso da plataforma (violência e incitamento)

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em determinar se a desativação dos perfis do autor pela ré foi legítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Violação dos Termos de uso não comprovada. Ausência de motivo para desativação da conta pessoal. Decisão unilateral e arbitrária desacompanhada de justificativa a fim de garantir o exercício regular de direito. Alegações genéricas da ré sobre o descumprimento dos Termos de Uso. Ausência de demonstração quanto à conduta ou publicação do autor que teria motiva a exclusão das contas.

IV. DISPOSITIVO

Decisão mantida. Recurso desprovido.

Jurisprudência relevante: TJSP; Apelação Cível 1008821-44.2022.8.26.0506; JSP; Agravo de Instrumento 2302025-39.2024.8.26.0000; TJSP; Apelação Cível 1000475-56.2025.8.26.0100; TJSP; Apelação Cível 1127358-82.2024.8.26.0100; TJSP; Agravo de Instrumento 2302025-39.2024.8.26.0000; TJSP; Agravo de Instrumento 2284884-07.2024.8.26.0000.

Vistos.

O recurso de apelação apresentado pela "Facebook Serviços Online do Brasil Ltda." contra Wesley Vitor de Paula busca reformar a sentença de mérito proferida pela 12ª Vara Cível de São Paulo. A sentença havia determinado a reativação da conta do apelado no Instagram, desativada por alegada violação das Diretrizes da Comunidade sobre violência e incitação,

nos seguintes termos: "Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente demanda, com fundamento no art. 487, I, do CPC, para condenar a ré a devolver ao autor o acesso definitivo à conta "@neginho 1996". Diante da sucumbência recíproca, por força dos artigos 85, § 14º e 86, caput, do CPC, sendo vedada a compensação dos honorários e demais verbas sucumbenciais, condeno a ré ao pagamento dos honorários advocatícios ao patrono da autora, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor da causa (art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil), além de custas e despesas do processo, na proporção de 50% (cinquenta por cento), nos termos do art. 82, § 2º, do CPC. De outro lado, condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios aos patronos da ré, em 10% (dez por cento) sobre o proveito econômico em relação ao qual sucumbiu, bem como ao pagamento de 50% (cinquenta por cento) das despesas processuais."

A apelação alega que a desativação ocorreu devido a múltiplas violações dos Termos de Uso do serviço Instagram (incitação e violência), sendo a medida justificada e compatível com a política da plataforma. Também argumenta que a decisão de primeira instância não considerou adequadamente a preocupação do Instagram com a liberdade de contratar e distrato, e os mecanismos de moderação necessários para preservar a segurança da comunidade

O recurso é tempestivo e preparado e foi respondido a fls. 179/185.

Não há preliminares, tampouco oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de Ação de Obrigação de Fazer com Pedido de Tutela de Urgência cumulada com Indenizatória por Danos Morais promovida

por Wesley Vitor de Paula em face de Facebook Brasil.

O autor alega, em suma, que é titular do perfil @neginho_1996, na plataforma Facebook / Instagram. Relata que na data de 28/06/2024 foi surpreendido com a desativação do perfil no Instagram, e, por estar vinculado pelo mesmo e-mail, também houve a desativação da conta do Facebook.

Informa que utiliza as contas apenas para fins pessoais e que tentou via administrativa resolver a questão, contudo, esta restou infrutífera. Alega ainda, que não houve violação aos Termos de Uso.

Para que o usuário ingresse nas redes sociais, é necessário submeter-se à concordância prévia com os termos de uso e demais condições unilateralmente impostas pelo apelante, sem a possibilidade de discussão, alteração ou exclusão de quaisquer delas, semelhante ao que acontece no contrato de adesão.

A previsão contida nos termos de uso, que permite a restrição/exclusão/indisponibilidade de perfis é válida, ainda que sem notificação prévia, **contudo é necessário que se demonstre o motivo que ensejou tal penalidade, temporária ou definitiva.**

Na hipótese, a parte apelante alega que a conta foi desativada por violação dos Termos de Uso da plataforma (incitação e violência). Consta a fls. 20/24 que a conta do Facebook foi suspensa porque a referida conta não segue as regras da rede social. Não há qualquer motivo específico ou indicação de publicação que justifique a desativação da conta.

Assim, da análise dos elementos contidos nos autos, como bem observado em sentença:

Compulsando os autos, concluo que a parte requerida não

logrou demonstrar nenhuma conduta da parte autora que justificasse o bloqueio. Limitou-se a defender de modo genérico a existência de previsão contratual da possibilidade de suspensão de contas em determinadas hipóteses. Na realidade, sequer apontou a parte ré qualquer situação concreta que legitimasse a medida de suspensão. O polo passivo apresentou defesa baseada no argumento de que a parte autora incorreu em violação contratual por infringir os termos de uso da plataforma, razão pela qual teria tido suas contas indisponibilizadas. Não se desincumbiu, entretanto, de seu encargo probatório, uma vez que não demonstrou indícios de violação, inexistindo nos autos evidência de que a autora agiu de modo contrário às diretrizes das plataformas. As considerações sobre os termos de uso das plataformas e a alegação vaga de exercício regular de direito não aproveitam à parte requerida. Não foi realizada qualquer imputação de conduta específica à parte requerente tampouco trazido qualquer elemento de informação nesse sentido. A contestação apresentada é genérica, típica de demandas de massa e nada acrescenta sobre o caso concreto. Nenhum elemento consta dos autos a indicar que de fato houve violação dos termos de uso das plataformas pela parte autora. Destaco que à contestação não foi juntado qualquer documento que evidenciasse a alegada infringência às políticas da rede social e que não foi requerida dilação probatória pelo polo passivo, que sequer esclareceu em que haveria consistido a violação tampouco demonstrou sua efetiva prática. Assim sendo, diante do acervo probatório subjacente, conclui-se pela ausência do suposto direito de suspensão/exclusão dos perfis e, por conseguinte, não subsiste a tese de seu exercício regular. Operou-se, na realidade, descumprimento do contrato celebrado entre as partes por defeito na prestação dos serviços pela parte requerida, que interrompeu injustificadamente a prestação dos serviços.

Assim, restou evidente que os motivos da restrição temporária de função da conta são desconhecidos e o apelado sequer teve oportunidade de defesa. Incumbia à plataforma Facebook / Instagram demonstrar a licitude e a legitimidade do bloqueio da página/conta de usuário, o que não ocorreu. Aliás, tratava-se de prova destituída de complexidade, já que as publicações ditas ilícitas (violência) teriam ocorrido na plataforma gerida pelo apelante.

A liberdade de contratar, de manter ou não um perfil na plataforma, não se reveste de caráter absoluto. Embora seja titular da plataforma, nem por isso o apelante está autorizado a impor restrições e penalidades sem motivação válida e comprovada. O bloqueio destituído de justificativa concreta traduz violação ao princípio da boa-fé objetiva e afronta ao devido processo legal e constitui prática abusiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Posto isso, rigor a manutenção da sentença, e o restabelecimento integral da conta do apelado.

Neste sentido já decidiu esta Colenda Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral - Alegada desativação, indevida e unilateral, de contas do acionante nos sites Facebook e Instagram pela ré, sob o fundamento, sem prova, de violação dos termos de uso das aludidas plataformas, o que o impediu de prestar serviços aos seus seguidores – Procedência – Ausência de prova inequívoca de que o autor tenha violado os termos de uso das redes sociais (Facebook e Instagram) administradas pela ré – Obrigação da ré de reativar as contas do acionante nas mencionadas redes sociais mantida - Dano moral bem configurado - Damnum in re ipsa – Indenização devida – Majoração do arbitramento segundo o critério da prudência e razoabilidade – Astreintes – Pertinência da imposição como medida de apoio ao cumprimento de obrigação de fazer – Multa cominatória fixada em patamar condizente com a situação examinada e com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Honorários advocatícios redimensionados - Recurso da ré improvido e recurso do autor provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1008821-44.2022.8.26.0506; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2024; Data de Registro: 21/01/2024)

DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AGRAVO DE INSTRUMENTO. LIMINAR CONCEDIDA PARA REATIVAR PLATAFORMA DO CLIENTE. CONCESSÃO DA LIMINAR. i. caso em exame Liminar concedida para restabelecimento dos serviços disponibilizados pela parte agravada. Liminar concedida. ii. questão em discussão Pretensão de reforma da r. decisão, sob os fundamentos, (i) cabimento da aplicação de multa diária para o caso de não restabelecimento da disponibilização da plataforma, com a imposição de multa. iii. razões de decidir Multa cominatória. Caráter inibitório. O objetivo das "astreintes" não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma específica. Acolhimento do recurso apenas para fixar a multa diária. iv. dispositivo e tese Recurso provido. Tese de julgamento: " Liminar concedida para reativar conta na plataforma. Alegação de conteúdos indesejados no perfil não comprovados neste momento processual com o cabimento de aplicação de multa cominatória. Caráter inibitório. O objetivo das "astreintes" não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma específica. Acolhimento do recurso para fixar a multa diária, no valor de R\$ 500,00 até o limite de trinta dias, sob pena de perdas e danos". (TJSP; Agravo de Instrumento 2302025-39.2024.8.26.0000; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

Agravo de instrumento. Prestação de serviços. Liminar concedida para reativar conta na plataforma Instagram. Alegação de conteúdos indesejados no perfil não comprovados neste momento processual. Decisão mantida. Recurso a que se nega provimento. (TJSP; Agravo de Instrumento 2284884-07.2024.8.26.0000; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024)

E mais

Direito Civil. Apelação. Obrigação de fazer e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso da ré. Recurso não provido.

I. Caso em Exame 1. Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais. O autor teve seus perfis no Instagram e Facebook desativados sem aviso prévio ou justificativa. Requereu o restabelecimento dos perfis e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a desativação dos perfis do autor pela ré foi legítima e se há direito à indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. Relação jurídica estabelecida entre as partes que tem natureza consumerista. 4. Desativação dos perfis do autor perante o Instagram e o Facebook que se deu de forma unilateral e desacompanhada de justificativa a fim de garantir o exercício regular de direito. 5. A desativação unilateral e arbitrária dos perfis caracteriza ato ilícito, sem qualquer transparência, que impossibilita o contraditório e viola a boa-fé objetiva. 6. Alegações genéricas da ré sobre o descumprimento dos Termos de Uso. Ausência de demonstração quanto à conduta ou publicação do autor que teria motiva a exclusão das contas. Prática abusiva. 7. Dano moral configurado. Impedimento imotivado de acesso às contas pelo autor. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Quantia indenizatória fixada em R\$ 3.000,00 em primeira instância que se mostra adequada e em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. 8. Sentença mantida. IV. Dispositivo e Tese 9. Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A desativação de perfis sem justificativa concreta é abusiva. 2. O fornecedor deve demonstrar a violação dos termos de uso para justificar a desativação de contas. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º e 14; Código de Processo Civil, art. 373, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002089-58.2024.8.26.0318, Rel. Issa Ahmed, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 22/03/2025. TJSP, Apelação Cível 1082878-19.2024.8.26.0100, Rel. Maria de Lourdes Lopez Gil, 26ª Câmara de Direito Privado, j. 19/03/2025. (TJSP; Apelação Cível

1000475-56.2025.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2025; Data de Registro: 01/04/2025)

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. Dano moral in re ipsa caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Decorrente imediata da quebra da justa expectativa da consumidora de não ver bloqueado, unilateral e injustificadamente, seu perfil profissional na rede. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, mesmo jurídica, que padece para superar ou anular o abuso. Prevalência do risco proveito. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara e das especificidades do caso concreto. Precedentes. Causalidade determinante da sucumbência. Recurso da autora provido em parte, desprovido o do réu. (TJSP; Apelação Cível 1127358-82.2024.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

Posto isto, **nega-se provimento** ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica