



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364050

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135087-33.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado/apelante EDUARDO DOS REIS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso da ré. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 43944.

Apelação nº 1135087-33.2022.8.26.0100.

Comarca: São Paulo.

Apelantes e reciprocamente apelados: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e Eduardo dos Reis.

Juíza prolatora da sentença: Maria Carolina de Mattos Bertoldo.

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Desativação da conta do autor na plataforma Instagram, utilizada para fins profissionais. Recurso da ré. Alegada violação ao direito de propriedade intelectual de terceiros. Fato não comprovado. Razões genéricas. Restabelecimento do serviço de rigor. Alegação de obrigação inexecutável sem prova. Sucumbência integral da ré, que deu causa à lide. Recurso adesivo do autor. Honorários advocatícios que devem ser reajustados. Impossibilidade de fixação sobre o valor da condenação. Ré condenada apenas em obrigação de fazer, sob pena de multa cominatória. Valor da condenação que não é possível mensurar. Arbitramento sobre valor da causa que ensejaria em honorários irrisórios. Necessidade de arbitramento por equidade. Inteligência do art. 85, 8º do CPC. Recurso do autor provido, desprovido o da ré.

Trata-se de pedido de obrigação de fazer julgado parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 96/100 para condenar a ré na obrigação de fazer, consistente em reativar a conta do autor na plataforma Instagram, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$500,00, limitada a R\$100.000,00, confirmando a tutela de urgência deferida às fls. 28/30. Ante a sucumbência mínima do autor, a ré foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, bem como nos honorários advocatícios, fixados em 15% do valor atualizado da condenação.

Inconformadas, apelam as partes.

A ré, sustentando, em síntese, que o autor não observou as políticas e termos de serviço da plataforma, especificamente no tocante à proibição de violação do direito de propriedade intelectual de terceiros; que a aplicação de penalidades contra aqueles que violam os termos e políticas de uso da plataforma é medida que visa à proteção e à segurança de toda a comunidade; que a desativação da conta do autor não foi realizada de forma arbitrária; que o seu provedor de aplicações realiza uma análise interna a fim de verificar as hipóteses de violação aos termos de uso do serviço; que agiu nos exatos limites do exercício regular de direito, apenas cumprindo o contrato estipulado com o usuário; que não houve censura ou restrição à liberdade de expressão; que a desativação da conta do autor se deu por única e exclusiva responsabilidade dele, ao veicular conteúdos que infringiam direitos de propriedade intelectual de terceiros; que a obrigação dos provedores de aplicação à internet se limita ao armazenamento do número de IP e registros de acesso; e que, por não ter dado causa à ação, não deve responder pelos ônus de sucumbência. Requer, assim, a reforma da sentença (fls. 106/120).

Adesivamente, **apela o autor**, sustentando que os honorários devem ser fixados por equidade, uma vez que não há valor a ser apurado a título de condenação, já que a respeitável sentença apenas se referiu ao valor das *astreintes* e, conforme entendimento da jurisprudência, estas não integram a base de cálculo para cálculo de honorários (fls. 128/130).

Houve respostas (fls. 133/136 e fls. 140/143).

É o breve relato.

O apelo do autor é de ser provido, e o da ré não comporta provimento.

Narra a petição inicial que o autor faz uso das plataformas disponibilizadas pela ré para fins comerciais, auferindo renda com a promoção e divulgação de produtos, marcas e lojas em seu perfil *@closet.personalshopper*. Ocorre que o perfil do autor foi desativado sem qualquer aviso prévio ou justificativa, e todas as tentativas de reaver a conta foram infrutíferas. Pediu a concessão de tutela de urgência para a reativação do perfil usuário *@closet.personalshopper*, com a entrega adequada do conteúdo sem qualquer **RESTRIÇÃO** ou **SHADOW BAN** (fls. 18), bem como para que a ré efetue cópia de segurança de todos os dados e conteúdos do referido perfil, evitando-se, assim, a sua exclusão definitiva, sob pena de multa em valor não inferior a R\$3.000,00; ao final, pediu a confirmação da tutela de urgência.

A liminar foi deferida em parte (fls. 28/30).

Sobreveio a respeitável sentença de parcial procedência, nos termos mencionados, motivando o presente recurso.

A respeitável sentença recorrida merece pequeno reparo.

Tanto a contestação (fls. 59/78) quanto as razões recursais da ré vieram desacompanhadas de prova da violação efetiva e concreta da política e dos termos de uso do Facebook e do Instagram.

A alegação de que o autor violou o direito de propriedade intelectual de terceiros foi feita de forma completamente genérica. Não há indicação de quais conteúdos foram divulgados em violação às normas, tampouco indicação das datas das infrações, registro de denúncias contra o

perfil ou quaisquer outras informações específicas acerca das supostas ocorrências.

Ainda que se pudesse, em tese, adotar medidas contra a violação das políticas do prestador de serviços, no caso, nada foi demonstrado a esse respeito, sem que se vislumbre efetiva violação do contrato pactuado entre as partes.

Em suma, como muito bem concluiu o magistrado *a quo*, sem impugnação específica em grau de recurso:

*Entretanto, ainda que recomendável que as plataformas de redes sociais e os provedores de aplicações de internet ajam administrativamente visando evitar ou interromper a violação de algum direito por parte de algum usuário, de acordo com os Termos e Diretrizes de uso do serviço, esse procedimento não pode ocorrer à revelia do usuário, tampouco sem a indicação específica dos motivos, dos fundamentos que venham a acarretar a restrição do conteúdo publicado ou até mesmo consequências mais rigorosas, como a indisponibilização de páginas ou perfis, ou seja, não pode se dar de forma arbitrária, sob pena de configurar prática de censura.***De acordo com o acervo probatório coligido aos autos, a ré não comprovou ter noticiado o requerente sobre as denúncias ao seu perfil, não indicou quais as publicações teriam infringido as normas de uso da plataforma, tampouco esclareceu a ele os motivos que levaram à desativação de sua conta.**

Ademais, não acostou aos autos documentos que corroborem a sua alegação de violações supostamente perpetradas pelo perfil do autor na plataforma Instagram.

Somente aponta que o Provedor de Aplicações do Instagram constatou que a conta ora em apreço foi corretamente desativada

por violar os Padrões da Comunidade.

Além disso, a ré não demonstrou ter feito qualquer tipo de análise acerca das supostas denúncias, averiguando se de fato as publicações teriam configurado violação de direito de terceiros.

Destaco, ainda, que, mesmo intimada para cumprimento da ordem emanada pela decisão de fls. 28/30, para que restabelecesse a conta objeto dos autos no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária, a requerida quedou-se inerte (fl. 82).

*Portanto, conforme todo o exposto, **uma vez que não foram apresentadas justificativas plausíveis para a desativação da conta comercial do autor na rede social Instagram, entendo que a requerida agiu arbitrariamente ao desativá-la.** Assim, teve uma conduta ilícita, a qual deve ser reparada nos termos dos arts. 187 e 927 do CC. (fls. 98/99) (realce não original).*

Portanto, a imposição de obrigação de fazer era mesmo medida que se impunha.

Nessa linha, inclusive:

Prestação de serviços – Conta em rede social – WhatsApp - Ação de obrigação de fazer – Demanda de empresa usuária em face de empresa prestadora - Sentença de procedência – Manutenção do julgado – Cabimento – Legitimidade processual da empresa ré configurada, por pertencer ao mesmo grupo econômico daquela que gere o aplicativo em comento – Alegação da ré no sentido de que o perfil da autora foi desativado por violação dos termos de serviço, em decorrência de atividade farmacêutica – Inconsistência jurídica – Ré que não demonstrou a efetiva ocorrência da venda de produtos proibidos pela empresa autora, o que teria levado à desativação da conta – Arguições absolutamente genéricas –

Atividade farmacêutica que não é proibida na política comercial do aplicativo - Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a ocorrência de descumprimento das regras de conduta por parte da autora – Inteligência do art. 373, II, do CPC. Apelo da ré desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1115950-70.2019.8.26.0100; Rel. Marcos Ramos; 30ª Câmara de Direito Privado; j. 10/12/2020) (grifo não original).

Apelação - Ação cominatória c.c. indenizatória – Ação movida contra inativação de conta comercial no Instagram – Parcial procedência para reativação das contas – Insurgência da ré – Alegação de que a desativação das contas ocorreu por infringência à política de utilização – Alegação genérica de que desrespeito à regra de utilização que não permite conteúdo "de baixa qualidade ou perturbador" sem apresentar sequer o conteúdo exposto – Ausente a prova da violação não se vislumbra o exercício legal do direito da ré em desativar as contas do autor – Necessidade de demonstração precisa e inequívoca da violação, que não ocorreu no caso em concreto - Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002982-60.2019.8.26.0565; Rel. Silvério da Silva; 8ª Câmara de Direito Privado; j. 05/07/2020) (grifo não original).

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Respeitável sentença que julgou procedente a ação para condenar o requerido na obrigação de reativar o perfil da autora, no prazo de 10 dias contado da intimação específica em sede de incidente de cumprimento de sentença, sob pena de multa diária que arbitrou em R\$ 500,00. RECURSO DO REQUERIDO FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. Informa que a desativação do perfil vinculado ao e-mail gisele.pelligrini@gmail.com no serviço Facebook se deu em exercício regular de direito, reiteradas as violações aos

termos contratuais, especificamente por representar aparente organização e indivíduos perigosos. Há previsão expressa quanto à necessidade de observância às regras estabelecidas nos Termos e Padrões do serviço, bem como quanto à possibilidade de exclusão de conteúdos e/ou contas. Alega que a manutenção da sentença acarreta intervenção da sua atividade econômica empresarial, em desacordo com a regra da livre iniciativa. Afirma que não pode reativar o perfil da autora sob pena de risco à segurança do Facebook e de todos os seus usuários e a aplicação da multa sem limitação é incompatível ao presente cenário. Alega também que não deu causa a ação e não pode ser condenado ao pagamento de honorários advocatícios. Busca efeito suspensivo à apelação.

Conduta do requerido desacompanhada de prova do conteúdo da página desativada, tísna o próprio exercício regular de direito, e caracteriza prática abusiva, a qual impossibilita o contraditório; e, sem qualquer transparência nos atos adotados, viola a boa-fé objetiva. LIMITAÇÃO DE ASTREINTES. Multa diária fixada em R\$ 500,00 pelo juízo de origem que, se o caso, poderá sofrer limitação, sendo revista na fase de cumprimento de sentença, porque não faz coisa julgada material. A diretriz para imposição das astreintes é compelir o destinatário a cumpri-la em tempo hábil, evitando-se consequências danosas entre os partícipes da relação. Havendo cumprimento da ordem de fácil execução, nem incide a penalidade. **RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003431-80.2021.8.26.0554; Rel. Dario Gayoso; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 31/05/2023)** (realce não original).

Acrescente-se que a aplicação da cláusula resolutiva (artigo 474 do Código Civil) pressupõe a infração do contrato, o que não restou demonstrado no caso. Ainda, não se vislumbra violação à autonomia privada ou à liberdade da iniciativa, porque nenhum direito pode ser exercido de forma abusiva (artigo 187 do Código Civil), o que inclui a

faculdade de interromper os serviços prestados ao contratante.

Também não se vislumbra impossibilidade de cumprimento integral da ordem.

Novamente, a mera alegação genérica somada à ausência de provas de impossibilidade fática de cumprimento da ordem judicial não é suficiente para confirmar a inexistência dos referidos dados e a impossibilidade de recuperação da conta do autor.

Além disso, considerando o porte econômico da ré, não se vislumbra desproporcional a aplicação de eventual multa cominatória, inclusive porque a ré não cumpriu a ordem do Juízo *a quo* de reativação do perfil, embora intimada da decisão que deferiu em parte a tutela de urgência.

Nessa linha, inclusive:

*APELAÇÕES – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU A REQUERIDA A RESTITUIR E A REATIVAR A CONTA FACEBOOK DO AUTOR E DENEGOU INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **REQUERIDA QUE NÃO DEMONSTROU A IMPOSSIBILIDADE DO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER** – DANOS MORAIS INDENIZÁVEIS CONFIGURADOS – VALOR REQUERIDO NA INICIAL EXCESSIVO - RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA REQUERIDA DESPROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 1002371-03.2021.8.26.0189; Rel. Cesar Luiz de Almeida; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 21/09/2021**) (realce não original).*

*RESPONSABILIDADE CIVIL. REMOÇÃO DE PÁGINA NO FACEBOOK. Restrição fundada em suposta violação reiterada dos termos de uso da plataforma por envio de "spam". Ônus de comprovar a violação dos termos de uso pelo autor que era da ré. Fato impeditivo, modificativo ou extintivo da pretensão do autor e impossibilidade de exigir prova de fato negativo. Ausência de comprovação de envio de "spam" pelo autor. Ré que não informa ao usuário cuja página foi excluída ou bloqueada quais mensagens suas teriam sido consideradas contrárias aos termos de uso, impedindo que ele conteste essas medidas e até mesmo que adeque a sua conduta aos padrões adotados pela plataforma. Conduta abusiva. **Ausência de comprovação de impossibilidade técnica de reativação da página. Obrigação de fazer e astreintes mantidas.** Dano moral configurado. Quantum indenizatório fixado com razoabilidade e adequação, atendendo ao caráter punitivo e pedagógico da condenação. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1001640-22.2017.8.26.0100; Rel. Mary Grün; 7ª Câmara de Direito Privado; j. 13/06/2018) (realce não original).*

É certo, assim, que a ré deu causa à propositura da ação quando interrompeu, de forma indevida, o serviço prestado.

Todavia, a respeitável sentença comporta reparo no que concerne às verbas sucumbenciais.

Isso porque os honorários foram fixados sobre o valor da condenação, contudo, a ré foi condenada apenas na obrigação de fazer, sob pena de incidência de multa cominatória.

Com efeito, não é possível mensurar o valor da condenação e observa-se que o arbitramento dos honorários sobre o valor da causa (R\$1.000,00) resultaria em montante irrisório, razão pela qual os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários devem ser fixados por equidade, conforme previsto no §8º e §8º-A do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Observando os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil do Estado de São Paulo para o ano de 2025, disponível em <https://www.oabsp.org.br/upload/1584951305.pdf>, os honorários em favor do patrono do autor ficam arbitrados no valor de **R\$ 5.992,22** (item 4.1. *Procedimento ordinário: proposição ou defesa*).

Ante o exposto, ***dá-se provimento*** ao recurso do autor e ***nega-se provimento*** ao recurso da ré.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator