



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000369029

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1178682-48.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado MEGGIR PATRICIO CHAVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento na parte conhecida do recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

CLAUDIA MENGE

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1178682-48.2023.8.26.0100

Relatora: CLAUDIA MENGE

Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Apelada: MEGGIR PATRICIO CHAVES

Ação: Condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível - 34ª Vara

Juiz prolator: Renan Augusto Jacó Mota

Voto nº 7.952

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PROVEDOR DE APLICAÇÃO DE INTERNET. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Desativação de conta na plataforma *Instagram*. Suposta violação dos “Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade”. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu.

- Suposta violação aos termos de uso de plataforma mantida pelo apelante. Ausência de prova. Infração não demonstrada. Alegação de uso do aplicativo para “abordagem sexual” em outras contas que só veio em razões de apelação. Inovação recursal. Não conhecimento desse ponto. Suspensão ilegítima.

- Sucumbência. Acolhimento dos pedidos veiculados pela autora. Derrota do réu. Ônus que deve ser atribuído a ele de forma integral. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA.

I. Relatório

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** contra a respeitável sentença de fls. 158/162, de relatório adotado, de parcial procedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** contra ele promovida por **MEGGIR PATRICIO CHAVES**.

Em razões recursais (fls. 166/189), o apelante sustenta a regularidade da desativação do perfil da apelada por violação dos “termos de uso” e “diretrizes da comunidade”. Argumenta que a apelada inseriu “conteúdo relacionado à aparente abordagem sexual”, conforme apurado em “pesquisas realizadas pelos patronos do Facebook Brasil” em outras contas. Defende a liberdade de contratar. Pede inversão do ônus de sucumbência e atribuição de efeito suspensivo ao recurso.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 190/191 e 218/219) e respondido (fls. 195/204).

II. Fundamentação

II.1. Consta dos autos que, na qualidade de usuária da plataforma digital *Instagram*, a apelada buscou o restabelecimento de sua conta, sem sucesso. Conforme relato do apelante, a certa altura, apuração interna constatou a violação aos “Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade”. Em consequência, a conta mantida pela apelada foi desativada.

II.2. Não cabe deliberação acerca do pedido de processamento do recurso de apelação com efeito suspensivo, diante da constatação de que esse é o efeito legal com que se processa essa modalidade recursal (art. 1.012, *caput*, CPC).

De resto, o caso não se amolda a qualquer das hipóteses previstas no art. 1.012, § 1º, do Código de Processo Civil.

II.3. Ao formular o pedido inicial, a apelada afirmou ser usuária da plataforma e titular de contas destinadas à produção de conteúdo em mídia digital e ao exercício da atividade do que se tem denominado de “influenciador digital”, em especial relacionadas a ensaios fotográficos, “memes”, dicas de turismo e parcerias com outros “*influencers*”, contando com mais de 209 mil seguidores (fls. 2/3). Para justificar o bloqueio das contas e a suspensão das atividades da apelada na plataforma eletrônica, o recorrente afirmou que o perfil violara os “Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade”.

Em realidade, inexistem nos autos elementos probatórios aptos a emprestar credibilidade suficiente à tese de que as contas da apelada teriam violado os “Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade”. Com efeito, para respaldar o posicionamento adotado, de bloqueio de conta, o apelante não trouxe mínimo elemento de prova e, em contestação, sequer especificou qual seria a violação evidenciada.

A esse respeito, o juízo *a quo* ponderou que, além de inexistir prévio aviso à apelada:

“é ônus processual da parte ré comprovar a efetiva ocorrência da suposta violação dos termos por parte do autor a fim de conferir legitimidade à restrição realizada. Todavia, o requerido não trouxe aos autos qualquer elemento seguro de que a autora, enquanto usuária, teria perpetrado conduta ilícita ou atuado em desconformidade manifesta com as normas de uso do aplicativo, não tendo comprovado quaisquer fatos que ensejassem a restrição, limitando-se a acenar com alegada violação dos termos de uso, sem, contudo, sequer indicar qual publicação, em concreto, da autora teria infringido as normas da plataforma. Ademais, cumpre registrar que eventuais publicações promovidas pela autora em redes sociais diversas não implicam, à míngua de qualquer prova nesse sentido, violação de regras de uso da plataforma Instagram.” (fl. 160).

Ficou mesmo evidenciado que os motivos da desativação da conta são desconhecidos e a apelada sequer teve oportunidade de defesa, em clara afronta ao princípio constitucional do devido processo legal. É que nenhuma foi a comprovação, nem mesmo indiciária, a cargo do apelante, de que a apelada teria violado os termos de uso da plataforma.

II.4. Apenas em razões recursais o apelante mencionou suposta apuração de “conteúdo relacionado à aparente abordagem sexual” em outras contas. Além de inexistir descrição específica da ocorrência, o argumento constitui em inovação recursal, já que nada disso foi apresentado na contestação, momento processual oportuno para apresentação de todas as teses fáticas e jurídicas de resistência ao pedido inicial.

Em atenção aos limites objetivos da lide, ao respeito ao contraditório e ao direito à ampla defesa, é descabido

analisar fundamentos fáticos inéditos trazidos em razões de apelação. Trata-se, pois, de inovação incognoscível.

II.5. Incumbia ao apelante demonstrar a licitude e a regularidade da providência que adotou, no sentido de suspender a conta da apelada na plataforma, o que à evidência não se deu. É oportuno mencionar que não se trata de prova complexa ou de difícil produção, uma vez que as supostas violações ocorreram na plataforma de propriedade do próprio apelante.

A liberdade de contratar - invocada pelo apelante para justificar as regras impostas e as providências restritivas adotadas - não se reveste de caráter absoluto. Nesse sentido, 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. Em outros termos, não é lícito à fornecedora de serviço pretender cancelar o serviço prestado ao apelado sem motivo válido, comprovado e relevante. O tratamento diferenciado em relação aos consumidores constitui prática abusiva (art. 39, IX, CDC).

Era mesmo de rigor determinar o restabelecimento da conta da apelada.

II.6. Cabe anotar, ainda, que, o apelante sucumbiu em relevante parcela do litígio em análise, tanto que foram acolhidos dois dos pedidos formulados pela apelada, cujo insucesso ficou restrito ao valor da pretensão indenizatória por danos morais. Por tudo isso, deve o apelante pelo ônus da sucumbência.

Em suma, é caso de negar provimento ao recurso, mantida a sentença tal como lançada, sem majoração dos honorários de sucumbência, porque arbitrados no percentual máximo legal.

III. Conclusão

Por todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO À PARTE CONHECIDA** do recurso.

CLAUDIA MENGE

Relatora