



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000375527**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1098966-35.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado VITOR RAFAEL BUENO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), MATHEUS FONTES E ROBERTO MAC CRACKEN.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1098966-35.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online Do Brasil Ltda.

Apelado: Vitor Rafael Bueno

Comarca: Central

**Voto nº 05.591**

**APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. REATIVAÇÃO DE CONTA JUNTO AO “INSTAGRAM”. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA RÉ. DISCUSSÃO ACERCA DA NÃO LOCALIZAÇÃO DA CONTA QUE NÃO PODE SER CONHECIDA. MATÉRIA ANALISADA EM SEDE DE AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRECLUSÃO “PRO JUDICATO” CONFIGURADA. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. REDISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL DAS CUSTAS E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ART. 86 DO CPC. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto pela requerida, nestes autos de ação de obrigação de fazer c/c danos morais, oferecido em face da r. sentença que a julgou parcialmente procedente, nos seguintes termos:

*“Diante do exposto, confirmando a tutela de urgência*

*deferida, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar a requerida na obrigação de fazer consistente em reativar a conta do autor na rede social Instagram "@victoor\_buenoo. DECRETO a extinção da fase cognitiva, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC. Por fim, tendo em vista a importância e dimensão do pedido de obrigação de fazer frente ao de dano moral, entendo que a autora sucumbiu em parte mínima e, desta forma, nos termos do art. 86, parágrafo único do CPC, responderá a ré, por inteiro, pelas despesas e pelos honorários advocatícios, arbitrados estes em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), nos termos dos artigos 85, § 8.º, do Código de Processo Civil."*

Em suas razões (fls. 368/374), a ré alega que a conta "@victoor\_buenoo" não foi encontrada e isso pode ocorrer quando a conta foi permanentemente deletada do serviço Instagram. Logo, o pedido de restabelecimento configura obrigação impossível de ser atendida. Aduz que agiu em seu exercício regular de direito, pois estava contratualmente autorizado a desabilitar a conta do apelado. Pede que o ônus de sucumbência seja afastado, pois não deu causa ao ajuizamento da demanda, já que não cometeu nenhuma conduta ilícita. Caso assim não entenda, pede que as partes sejam condenadas reciprocamente ao pagamento das custas e honorários.

Foi apresentada contrarrazões (fls. 380/391).

Recurso tempestivo e preparado.

**É o breve relatório.**

O recurso comporta parcial provimento.

Depreende-se da inicial que o autor teve sua conta de “Instagram” (victoor\_buenoo) invadida por terceiros e não obteve sucesso em recuperá-la.

A requerida, por sua vez, alega que não localizou referida conta e isso pode ocorrer quando a conta foi permanentemente deletada do serviço “Instagram”.

Pois bem.

A tese arguida em sede de apelação já foi objeto de análise no agravo de instrumento de nº 2268753-54.2024.8.26.0000, julgado por esta C. Câmara, em que se definiu que cabia à ré demonstrar de forma concreta os motivos da impossibilidade de reativação da conta, o que não foi feito.

Logo, não há que se rediscutir a questão anteriormente analisada, sendo que os fatos não se alteraram.

Evidente que restou configurada a hipótese de preclusão “*pro judicato*”.

A propósito, preconiza o art. 505, do Código de Processo Civil, que “*nenhum juiz decidirá novamente as questões já decididas relativas à mesma lide*”, bem como art. 507 também do CPC que veda “*à parte discutir no curso do processo as questões já decididas a cujo respeito se operou a preclusão*”.

Ainda que não fosse o caso, o autor demonstrou às fls. 68/74 a existência de sua conta junto à plataforma “Instagram”, a qual foi invadida por terceiros e utilizada para propagação de crimes.

Por outro lado, a ré sequer comprovou que notificou o autor acerca da desativação da conta, privando o usuário de exercer o contraditório e a

ampla defesa, o que resulta em arbitrariedade de impedi-lo do conhecimento dos motivos de exclusão da conta.

Logo, tem-se que a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a licitude da desativação da conta do requerente, nos termos do inc. II do art. 373 do CPC, o que permite presumir que a conta do acionante foi indevidamente desativada, o que confirma a existência da falha do serviço prestado pela requerida.

Não se olvida que a ré tenha o direito de desativar contas, cujo conteúdo viole direitos de terceiros e as diretrizes do serviço, mas é preciso respeitar o direito fundamental do contraditório e da ampla defesa, princípios tão caros ao nosso sistema constitucional e que se revelam eficazes mesmo nas relações de direito privado (eficácia horizontal dos direitos fundamentais).

Também não se despreza o fato de que o serviço (“Instagram”) oferecido pela ré ao seu público consumidor é de impressionante envergadura, com milhões de contas (perfis) registradas sob sua custódia. Pelo seu alcance extraordinário, hoje o serviço influencia fortemente a vida social e profissional dos usuários, tornando-se indispensável para muitos. Daí decorre também, a enorme responsabilidade social da requerida, que não pode simplesmente invocar a “liberdade de contratação” para sujeitar contratos ao seu poder arbitrário (arts. 421, “caput”, e 422, ambos do Código Civil).

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

*"Prestação de serviços. Redes sociais. Ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais. Contas comerciais mantidas pelo autor nas plataformas “Facebook” e “Instagram” que foram desativadas sem justo motivo e prévia notificação. Tentativas de recuperar o acesso frustradas. Embora a ré alegue que tal fato decorreu da*

*violação das políticas e termos de uso do serviço da plataforma, não se desincumbiu do ônus de comprovar o alegado, nos termos do art. 373, II, do CPC. A **desativação unilateral e sem justo motivo não pode ser considerada como exercício regular de direito. Ao contrário disso, apresenta-se como conduta arbitrária e decorrente falha na prestação dos serviços.** Fatos narrados que ultrapassam o mero aborrecimento e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade. Dever de indenizar. Indenização por danos morais que deve ser minorada para a quantia de R\$ 5.000,00, que é suficiente para inibir a ré de praticar atos dessa natureza e, de outro lado, não importar enriquecimento sem causa do ofendido. Precedentes desta C. Câmara. Recurso parcialmente provido." (Apelação Cível nº 1024066-81.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Des. Gomes Varjão, j. 28/06/2024) (g.n.).*

Assim, fica mantida a r. sentença, nesse ponto.

No tocante aos honorários de sucumbência, assiste razão à apelante.

O autor logrou êxito em obter o provimento jurisdicional favorável somente quanto à obrigação de fazer consistente na reativação de sua conta na plataforma da ré.

Todavia, seu pedido de indenização por danos morais não foi acolhido.

DEstarte, o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios devem ser reciprocamente distribuídos, nos termos do artigo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

86 do CPC:

*“Art. 86. Se cada litigante for, em parte, vencedor e vencido, serão proporcionalmente distribuídas entre eles as despesas.”*

Assim, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários de seus respectivos advogados, fixados em 10 % sobre o valor da causa para cada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso para redistribuir as custas, despesas e honorários advocatícios de sucumbência.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator**