



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381399

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento n. 2049696-97.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante BRENDA BEATRIZ FERREIRA MATOS, é agravado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 18 de abril de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 48582

Agravo de Instrumento nº 2049696-97.2025.8.26.0000

Comarca de São Paulo

Agravante: **BRENDA BEATRIZ FERREIRA MATOS**

Agravada: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Juiz(a) de Direito: Elaine Faria Evaristo

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO. TUTELA DE URGÊNCIA. RESTABELECIMENTO DA CONTA DA AUTORA. ADMISSIBILIDADE. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso de agravo de instrumento interposto contra decisão que indeferiu pedido de tutela de urgência para restabelecimento da agravante em plataformas digitais. Agravante alega violação ao contraditório e ampla defesa, sem comunicação dos motivos da suspensão da conta.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar se estão presentes os requisitos para concessão da tutela de urgência, conforme artigo 300 do Código de Processo Civil, que exige probabilidade de direito e perigo de dano.

III. Razões de Decidir

3. A tutela de urgência requer elementos que evidenciem a probabilidade do direito alegado e o perigo de dano.

4. No caso concreto, a probabilidade de direito e o risco de lesão grave foram considerados presentes, justificando a concessão da tutela.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido para deferir a tutela de urgência, determinando o restabelecimento do acesso da agravante ao usuário @usaimportssura, sob pena de multa diária.

Tese de julgamento: 1. Presunção de boa fé do consumidor em casos de suspensão de contas em redes sociais. 2. Necessidade de notificação prévia ao usuário antes do bloqueio de conta.

Legislação Citada:

- CPC, art. 300.

Jurisprudência Citada:

- TJSP, Apelação Cível 1126576-46.2022.8.26.0100, Rel. Claudia Grieco Tabosa Pessoa, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 17.01.2024.

1. Cuida-se de recurso de agravo de instrumento interposto em razão da r. decisão copiada a fls. 18, que indeferiu o pedido de tutela de urgência para restabelecer a conta da agravante nas plataformas digitais.

Sustenta a agravante, em síntese, que tentou se valer dos meios cabíveis para fazer prova acerca da suspensão de sua conta, todavia, não obteve respostas. Alega violação à garantia do contraditório e ampla defesa vez que não foram comunicados os motivos da medida adotada. Juntou



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurisprudência nesse sentido. Argumenta que estão presentes os requisitos para a concessão da tutela pleiteada.

Recurso processado com atribuição de efeito ativo para determinar a imediata reativação à agravante do acesso ao usuário @usaimportssura na rede social (fls. 43) e não respondido porque ainda não citada a parte agravada.

É o relatório.

2. O agravo tem como propósito a reforma da decisão a seguir transcrita:

"Vistos. Fls. 37/45. Recebo como emenda à inicial. Anote-se. Passo à análise da tutela requerida e o faço para indeferi-la. Ao menos por ora, não vislumbro evidenciada a probabilidade do direito da autora, na medida em que o pedido de urgência está fundamentado apenas na versão dos fatos apresentada pela autora, sendo, assim, necessária prévia manifestação do réu para verificação dos motivos que levaram à suspensão/banimento da conta da autora. Deixo para momento oportuno a análise da conveniência da audiência de conciliação (CPC, art.139, VI e Enunciado nº 35 da ENFAM: "Além das situações em que a flexibilização do procedimento é autorizada pelo art. 139, VI, do CPC/2015, pode o juiz, de ofício, preservada a previsibilidade do rito, adaptá-lo às especificidades da causa, observadas as garantias fundamentais do processo"). Cite-se e intime-se a parte ré para contestar o feito no prazo de 15 (quinze) dias úteis. A ausência de contestação implicará revelia e presunção de veracidade da matéria fática apresentada na petição inicial. Tratando-se de processo eletrônico, em prestígio às regras fundamentais dos artigos 4º e 6º do CPC fica vedado o exercício da faculdade prevista no artigo 340 do CPC. Carta de citação segue vinculada automaticamente à esta decisão. O art. 248, § 4º, do CPC prevê que "nos condomínios edilícios ou nos loteamentos com controle de acesso, será válida a entrega do mandado a funcionário da portaria responsável pelo recebimento de correspondência, que, entretanto, poderá recusar o recebimento, se declarar, por escrito, sob as penas da lei, que o destinatário da correspondência está ausente." Em decorrência, poderá ser considerada válida a citação se o AR for assinado pela pessoa responsável pelo



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recebimento da correspondência. Nos próximos peticionamentos, atente-se o advogado para a UTILIZAÇÃO DAS NOMENCLATURAS E CÓDIGOS CORRETOS, para garantia de maior celeridade na tramitação e apreciação prioritária de pedidos urgentes. Int. ”.

O recurso comporta provimento.

O artigo 300 do Código de Processo Civil prevê que a tutela de urgência será deferida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito alegado e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo. O juízo é de probabilidade do direito porque se trata de cognição sumária.

Assim, tanto para a tutela cautelar como para a tutela antecipada, espécies de tutela de urgência, exige-se o convencimento do juiz a respeito da existência de elementos que evidenciem a probabilidade do direito alegado e o perigo na demora.

No caso concreto, tais requisitos se mostraram presentes.

Em sede de cognição sumária, verifica-se que a agravante, de fato, teve as contas nas redes sociais banida porque, segundo alega o agravado, o sistema identificou atividade violando os Termos de Serviço do Whatsapp, e, mesmo depois de tentar recuperar a conta pela via administrativa, não obteve êxito.

Em casos que tais, é extremamente difícil ao consumidor comprovar, de plano, a probabilidade do seu direito. Em contrapartida, o risco de lesão grave e de difícil reputação (prejuízos econômicos e à imagem) é evidente.

A boa-fé sempre se presume, de modo que, se a autora estiver procedendo de má-fé, poderá arcar com as penalidades legais por fazer afirmação falsa em juízo.

Ademais, embora se reconheça a prerrogativa do agravado de interrupção do serviço caso o usuário viole as políticas de uso dos aplicativos, cabe a ele adverti-lo e notificá-lo previamente

acerca do bloqueio de sua conta.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO - Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório Suspensão e bloqueio das redes sociais Instagram, Facebook e WhatsApp Parcial procedência, para condenar a empresa ré a restabelecer as contas do autor e condená-la no pagamento de R\$5.000,00, a título de reparação por danos morais Pleito de reforma Impossibilidade Alegação de perda superveniente do interesse processual Inocorrência Conta reativadas somente durante o processo e mediante arbitramento de multa Preliminar passiva em relação à reativação e recuperação dos dados do aplicativo WhatsApp Instagram, Facebook e WhatsApp que, sabidamente, integram o mesmo grupo econômico e empresa de tecnologia denominada Meta Responsabilidade solidária, nos termos do art. 7º, § único, CDC Autor que teve todas suas contas bloqueadas sem qualquer justificativa e notificação prévia Inexistência de provas quanto a supostas violações que ensejaram o bloqueio que impõe o dever reativar os serviços com todos os dados existentes previamente à suspensão Dano moral Fato narrado nos autos que justifica a pretensão ao ressarcimento, na forma pleiteada Desativação imotivada das redes sociais utilizadas para fins profissionais e pessoais Avaliação equitativa, levando em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como inibir a repetição da conduta Multa em caso de descumprimento, que encontra respaldo no Código de Processo Civil Obrigação condicionada à inexistência de demonstração do efetivo cumprimento da ordem no prazo legal Montante arbitrado em patamar adequado à finalidade pretendida, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade Multa mantida Recurso improvido”. (Apelação Cível 1126576-46.2022.8.26.0100; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2024; Data de Registro: 17/01/2024).

Ante o exposto, **dá-se** provimento ao recurso para deferir o pedido de tutela de urgência e determinar o imediato restabelecimento do acesso da agravante ao usuário @usaimportssura na rede



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

social, pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada inicialmente a R\$ 10.000,00.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator