



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000385104

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022335-50.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado LUANNY GARCIA BARBOSA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1022335-50.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Apelada: Luanny Garcia Barbosa
Voto nº 38.888

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indisponibilidade de conta em rede social – Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que, embora o réu tenha o lícito direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilícitamente, no caso concreto não há relato de um único fato que corrobore essas hipóteses – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, nos autos da ação de obrigação de fazer que lhe move **LUANNY GARCIA BARBOSA**, objetivando a reforma da sentença (fls. 119/121) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 16ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo, Dr. Paulo Bernardi Baccarat, que julgou procedente a demanda e condenou o requerido ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da causa.

Apela o réu (fls. 141/161), sustentando a necessidade de reforma da sentença impugnada, ante a inexistência de defeito na prestação do serviço e a retidão de seus atos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Afirma, neste sentido, que a parte autora teria violado seus termos de uso ao praticar “bullying”, fato que justificaria a suspensão de sua conta.

Regularmente processado o feito, foram apresentadas contrarrazões (fls. 167/172).

Remetidos os autos a esta Instância Recursal, o apelo foi recebido em seu duplo efeito.

É o relatório.

Segundo narra a inicial, a autora teve a sua conta no *Instagram*, utilizada para a divulgação de sua profissão como influencer digital, suspensa sem aviso prévio e sem aparente motivo.

Diante deste quadro fático, e frustradas as tentativas de resolução administrativa do imbróglio, ingressou com a presente ação pleiteando a reativação do seu perfil, pretensão que fora acolhida pelo Juízo *a quo*.

E, em que pese a irresignação do apelante, reputo que a r. sentença não comporta reforma.

Insta consignar, primeiramente, tratarem os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autora e réu na condição de consumidora e fornecedor, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora o requerido tenha o lícito direito de suspender o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há relato de um único fato que corrobore essas hipóteses.

Limita-se o réu, com efeito, a alegar genericamente a existência, em sua plataforma, de termos de serviço e políticas de utilização que devem ser respeitados sem, todavia, especificar, nem tampouco demonstrar, qual teria sido a conduta lesiva da autora.

Destarte, o entendimento proferido pelo MM. Magistrado *a quo* não comporta qualquer alteração, a medida em que o apelante não foi capaz de apontar, de forma específica, quais teriam sido os atos praticados pela requerente que teriam violado sua política de uso.

Em casos análogos já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

Ação de obrigação de fazer. Suspensão de conta comercial nas redes sociais. Ausência de prova, cujo ônus incumbia à ré, de violação aos termos de uso da plataforma. Determinação de reativação da conta da autora na plataforma. Sentença de procedência mantida. RECURSO NÃO

Apelação Cível nº 1022335-50.2024.8.26.0100

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

PROVIDO. (TJSP, Apelação Cível n. 1085981-05.2022.8.26.0100, Rel. Des. Luis Carlos de Barros, 20ª Câmara de Direito Privado, DJ 22/01/2025)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – RESTRIÇÃO E/OU BLOQUEIO DE CONTA DE ANÚNCIO NA PLATAFORMA FACEBOOK – REATIVAÇÃO DE PERFIL. Sentença de procedência determinando a reativação da conta da autora. Recursos de ambas as partes. RECURSO DO RÉU. Alegação de que a desativação da conta de anúncio ocorreu em razão da violação do autor aos termos de serviço e padrões da comunidade Facebook. INADMISSIBILIDADE: Provas constantes dos autos confirmam a desativação da conta na plataforma Facebook de forma arbitrária. Ausência de provas do descumprimento das normas da plataforma. Sentença mantida quanto à reativação da conta. RECURSO DO AUTOR. Pretensão de majoração dos honorários de sucumbência. INADMISSIBILIDADE EM PARTE: Honorários de sucumbência fixados em R\$ 2.000,00, por equidade, em razão da baixa complexidade da causa, do valor da condenação e pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSOS DO AUTOR E DO RÉU DESPROVIDOS. (TJSP, Apelação Cível n. 1164908-48.2023.8.26.0100, Rel. Des. Israel Góes dos Anjos, 18ª Câmara de Direito Privado, DJ 28/01/2025)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. SUSPENSÃO DE PERFIL NO FACEBOOK. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. - Suspensão de perfil no Facebook de forma arbitrária, sem prévio aviso e sem comprovar em que consistiu a cogitada violação aos termos de uso. Conduta violadora do dever de boa-fé que rege as relações privadas. Reativação determinada. Dano moral caracterizado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP, Apelação Cível n. 1007478-04.2022.8.26.0606, Rel. Des. Eduardo Gesse, 28ª Câmara de Direito Privado, DJ 28/02/2025)

Feitas tais considerações, na ausência de motivos que justifiquem a reforma da sentença recorrida, imperiosa a manutenção do entendimento adotado em Primeiro Grau.

Por derradeiro, deixo de majorar os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

advocatícios sucumbenciais em sede recursal, visto que já fixado em seu patamar máximo pelo Juízo de Primeiro Grau, a teor dos parâmetros e limites extraídos da inteligência dos §§1º, 2º e 11 do artigo 85 do CPC.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

HUGO CREPALDI

Relator