



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

kRegistro: 2025.0000392458

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020513-29.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado JHONATA CLEVERSON DA SILVA.

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 ao 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, 24 de abril de 2025.

CLAUDIA MENGE

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1020513-29.2024.8.26.0196

Relatora: CLAUDIA MENGE

Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Apelado: JHONATA CLEVERSON DA SILVA

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

Comarca: Franca - 3ª vara cível

Juiz prolator: Humberto Rocha

Voto nº 8.031

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Provedor de aplicação de *internet*. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Suspensão, restrição e desabilitação de perfis na plataforma *Facebook* e *Instagram*. Suposta divulgação de conteúdo vedado. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu.

- Conteúdo vedado. Termos de uso das plataformas digitais. Ausência de prova. Infração não demonstrada. Suspensão, restrição e desabilitação indevidas. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

I. Relatório

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** contra a r. sentença de fls. 154/159, de relatório adotado, de

parcial procedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** contra ele promovida por **JHONATA CLEVERSON DA SILVA**.

Em razões recursais (fls. 167/184) o apelante sustenta que é impossível a reativação da conta de *Facebook @Jhonata Laura* e das contas de *Instagram @laura_jhonata* e *@oficialllyours*, pertencentes ao apelado, porque violaram os termos de uso e as diretrizes da comunidade do *Instagram*; que os termos de uso, as diretrizes da comunidade e a política de dados possibilitam ambiente seguro e o apelado tomou conhecimento dessas regras e com elas concordou; que a desativação ou restrição das contas decorreu de simples exercício regular de direito, ante a conduta ilícita do apelado; que não pode ser compelido a prestar serviços ao apelado e invoca a liberdade de contratar. Pede, ainda, sejam afastadas as verbas de sucumbência por força do princípio da causalidade, requerendo, em caráter subsidiário, a manutenção do percentual dos honorários fixado em sentença.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 185/186) e respondido (fls. 190/210).

II. Fundamentação

II.1. Consta do relato inaugural que o apelado era titular de duas contas de uso pessoal, uma no *Facebook (@Jhonata Laura)* e outra no *Instagram (@laura_jhonata)*, além de conta profissional no *Instagram (@oficialllyours)*. Contudo, o apelado teve a conta do *Facebook* desabilitada, a conta pessoal do *Instagram* suspensa e a conta profissional restrita, impedido de

anunciar ou vender. Em todos os casos, o apelante apresentou justificativas genéricas.

II.2. Em contestação, o apelante afirmou que o apelado divulgou conteúdo proibido pelos termos de uso das plataformas. Contudo, inexistem nos autos elementos probatórios aptos a emprestar credibilidade suficiente à tese de resistência, uma vez que, para respaldar o posicionamento adotado, de bloqueio ou restrição das contas, o apelante não trouxe mínimo elemento probatório e sequer especificou qual seria o conteúdo classificado como violador dos termos de uso da plataforma, a tanto insuficientes as alegações genéricas.

Incumbia ao apelante demonstrar a licitude e a regularidade da providência que adotou, no sentido de suspender, desabilitar ou restringir as contas do apelado nas plataformas, o que à evidência não se deu. É oportuno mencionar que não se trata de prova complexa ou de difícil produção, uma vez que a suposta ilicitude teria ocorrido na plataforma de propriedade do próprio apelante.

Por consequência, ficou evidenciado que os motivos da suspensão, desabilitação e restrição das contas são desconhecidos e o apelado sequer teve oportunidade de defesa, em clara afronta ao princípio constitucional do devido processo legal. É que nenhuma foi a comprovação, a cargo do apelante, de que o apelado inserira ou divulgara conteúdo proibido por meio de seus perfis. Por óbvia consequência, inexistem sequer indícios de inobservância das cláusulas que compõem os termos de uso das plataformas digitais mantidas pelo apelante.

A liberdade de contratar 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. A suspensão, desabilitação e restrição destituídas de justificativa concreta traduz violação ao princípio da boa-fé objetiva e afronta ao devido processo legal. Em outros termos, não é lícito ao fornecedor de serviço pretender cancelar ou restringir o serviço prestado ao apelado sem motivo válido, comprovado e relevante. O tratamento diferenciado entre consumidores constitui prática abusiva (art. 39, IX, CDC).

II.3. A alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer não se reveste da indispensável licitude, até porque de caráter genérico. Prevalece a determinação de reativação das contas objeto desta demanda, uma vez que o apelante não demonstrou a impossibilidade prática de cumprir a obrigação e a tanto não correspondem os argumentos expostos a título de justa causa para o descumprimento da obrigação de fazer.

A propósito, decidiu este E. Tribunal:

"CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer em fase de liquidação de sentença. Decisão que indeferiu o pedido do FACEBOOK visando ao reconhecimento da impossibilidade de cumprir o que foi determinado em sentença transitada em julgado. Alegações genéricas de impossibilidade técnica de reativação do perfil. Agravante que se limita a dizer que houve violação aos termos de uso. Descabimento da singela conversão em perdas e danos. Inaplicabilidade do art. 248 do CC. Precedentes desta Corte. Decisão mantida. Recurso desprovido. OBRIGAÇÃO DE FAZER. Multa cominatória. Decisão que a fixou em R\$ 7.000,00, a partir de provocação do próprio réu.

Astreintes que devem preservar seu intuito dissuasório. Possibilidade de redução sempre presente. Art. 537, § 1º, do CPC. Hipótese, contudo, que o valor da multa já foi reduzido a patamar adequado. Razoabilidade e proporcionalidade. Recorrente que apenas colhe, agora, os reflexos da sua inércia. Recurso desprovido." (TJSP; Agravo de Instrumento 2113016-29.2022.8.26.0000; Relator FERREIRA DA CRUZ; 28ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 30/07/2022).

Assim, era mesmo de rigor a ordem de restabelecimento das contas do apelado.

Em consequência, diante da acertada solução que à lide aplicou o juízo *a quo*, é caso de manter a sentença. Como consectário do desprovimento do recurso, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, ficam majorados de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.500,00 os honorários devidos pelo apelante à advogada do apelado.

III. Conclusão

Por todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA MENGE
Relatora