



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000402631

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1166150-08.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado RENAN MATHEUS PEDROSO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

APELADO: RENAN MATHEUS PEDROSO

COMARCA: CAPITAL – 7ª VARA CÍVEL CENTRAL

MAGISTRADO SENTENCIANTE: DR. SANG DUK KIM

VOTO 46073

(m)

EMENTA

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – BLOQUEIO DE CONTA NO FACEBOOK ADS E INSTAGRAM – AUSENTE COMPROVAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DOS “TERMOS DE USO”

I – Bloqueio de conta do autor – Ausente comprovação da ameaça que o autor teria praticado – Resposta padrão da plataforma de que “envolve discussões contratuais com base nos termos de serviço e pode envolver ameaça ou violação a direitos individuais de demais usuário”;

II - Clássica história em que o consumidor tem sua conta suspensa ou bloqueada pelo réu, sem qualquer explicação. Exceto, a padrão, a genérica, amparando sua ação na alegada inobservância aos “Termos de Uso” e às “Diretrizes da Comunidade”.

III - Embora os “Termos de Uso” e as “Diretrizes da Comunidade” materializem os contratos que regem a relação entre a empresa mantenedora da rede social e seus usuários e, por tal motivo, suas cláusulas obrigam ambas as partes (pacta sunt servanda), qualquer imputação de descumprimento ao contrato, sobretudo quando possa resultar na desativação da conta, deve estar embasada em uma situação fática suficientemente indicada.

RECURSO NÃO PROVIDO

Trata-se de **recurso de apelação** interposto contra a r. sentença de fls. 70/73, cujo relatório se adota, que julgou **procedente** o pedido inicial para determinar que o demandado Facebook proceda à reativação da conta “@hinosvip” junto à funcionalidade Facebook ADS, com vínculo à conta de anúncios ID 462707220483350. Deferida a tutela de urgência, devendo o réu dar cumprimento à presente sentença desde já, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, até o limite de R\$ 6.000,00, no prazo de 10 (dez) dias, iniciando-se a incidência da multa a partir do 11º dia (o primeiro de descumprimento). Ante a sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Entendeu, o d. Magistrado *a quo*, que o réu alega genericamente que houve violação aos padrões e regras da comunidade (Instagram). Observou que não há qualquer prova nos autos de que o autor tenha cometido algum ato que justificasse a desativação da conta. Disse ser óbvio que os Termos e Condições de Uso de qualquer plataforma existem para que haja organização do meio, estabelecem regras e diretrizes com as quais os usuários devem concordar para utilizar o serviço oferecido, submetendo-se às condições de contratação. Destacou que estabelecer regras e aplicá-las não é apenas um direito da plataforma, a qual decorre da autonomia privada e da relação contratual firmada entre as partes, mas sim anseio legítimo da comunidade de usuários, que espera fazer uso de um ambiente que vai corresponder às diretrizes que foram aceitas por todos. Asseverou que o bloqueio de conta sem qualquer aviso prévio ou justificativa mostra-se atitude arbitrária, uma vez que o demandante, titular do perfil vinculado ao réu, tem direito de saber quais os motivos que acarretaram o bloqueio da página, até mesmo para exercer seu direito de defesa, inclusive na seara extrajudicial. Em que pese a réu alegar que o demandante cometeu infração de direitos de propriedade intelectual de terceiros, nada trouxe aos autos que comprove tal alegação, razão pela qual, deve o requerido restabelecer ou reativar a conta do autor.

Vencido, apela o réu.

Discorre sobre as políticas e termos de uso do serviço Instagram e termos de uso do Facebook. Argumenta que a conta “@hinosvip” junto à funcionalidade Facebook ADS não possui restrições de anúncios, estando a obrigação parcialmente cumprida. Informa que a conta de anúncios ID 462707220483350 não está vinculada à conta do Instagram. Diante disso, explica que para melhorar a experiência dos usuários para veicularem seus anúncios, disponibiliza o “Gerenciador de Negócios”² (ou “Business Manager”), que é uma ferramenta que ajuda os anunciantes na organização e gerenciamento de seus negócios. Pede que seja afastada a obrigação de restabelecer o pleno acesso da conta de anúncios acima supracitada, pois estaria habilitada. Pretende a reforma da r. sentença, pois não houve conduta ilícita tampouco abusiva do provedor do serviço Facebook e Instagram, os quais, estão legitimados a indisponibilizar contas, perfis e funcionalidades de forma temporária ou definitivas para verificação de violação, com o fim de garantir segurança dos demais usuários.

Processado regularmente o apelo, foi ele respondido, vindo os autos a este e. Tribunal.

É a síntese do necessário.

Trata-se de ação de obrigação de fazer, cujo pleito foi acolhido, insurgindo-se o réu, por meio do presente recurso.

Narra o autor que é produtor musical e possui uma conta no Instagram vinculada ao Facebook (@hinosvip – anúncios ID 4627072204483350). Através destas plataformas obtém seu sustento. Relata que o Facebook possui uma funcionalidade que se chama “Facebook ADS” e por meio dela, direciona seu público para plataformas que consomem seu conteúdo, gerando renda financeira.

No entanto, o Facebook bloqueou a conta “ADS”, impedindo-o de efetuar o marketing na própria plataforma. Tentou retirar o bloqueio, sem sucesso. Após, contatar a plataforma recebeu a informação de que o tema “envolve discussões contratuais com base nos termos de serviço e pode envolver ameaça ou violação a direitos individuais de demais usuários”.

Entretanto, não informou qual ameaça o autor praticou.

As músicas e vídeos publicados na plataforma são totalmente músicas cristãs e autorais, de modo que não viola ou ameaça qualquer o direito de terceiro.

O apelo não comporta acolhimento.

É a clássica história em que o consumidor tem sua conta suspensa ou bloqueada pelo réu, sem qualquer explicação. Exceto, a padrão, a genérica, amparando sua ação na alegada inobservância aos “Termos de Uso” e às “Diretrizes da Comunidade”.

Embora os “Termos de Uso” e as “Diretrizes da Comunidade” materializem os contratos que regem a relação entre a empresa mantenedora da rede social e seus usuários e, por tal motivo, suas cláusulas obrigam ambas as partes (*pacta sunt servanda*), qualquer imputação de descumprimento ao contrato, **sobretudo quando possa resultar na desativação da conta, deve**

estar embasada em uma situação fática suficientemente indicada.

Ao caso dos autos, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor.

O demandante utiliza os serviços do réu na qualidade de destinatário final. O fato de também exercer atividade profissional por meio das plataformas não desnatura a natureza consumerista da relação respectiva. O autor é hipossuficiente econômica e tecnicamente em relação ao réu, multinacional, com valor notoriamente elevado de mercado, que oferece os seus serviços ao mercado por meio de contratos de adesão, com imposição dos seus “Termos de Uso”, sem qualquer possibilidade de o usuário discutir as cláusulas ou de questionar suas condições.

Assim, verificados, em concreto, **o desequilíbrio entre as partes contratantes e a vulnerabilidade do autor**, de rigor a incidência das normas protetivas do CDC.

Na hipótese, pesem os argumentos do réu apelante, **suas alegações, como já exposto, são deveras genéricas e não indicam especificamente qual a conduta ou publicação do autor que teria infringido a proteção aos direitos de propriedade intelectual de terceiros.** Veja-se que o réu aponta diversas páginas do termo e diretrizes de uso, com as definições sobre o que é e quando ocorre uma infração aos direitos autorais e à marca comercial, **mas não identifica qual foi o comportamento do autor que teria dado causa a tal violação.**

As alegações do réu estão embasadas em situação fática insuficientemente delineada.

Corroborando o entendimento, o seguinte julgado:

Apelação. Ação indenizatória. Desativação das contas do Instagram, Facebook e WhatsApp, sob pretexto de violação aos termos de uso. Autor que utiliza as redes sociais para fins comerciais e pessoais – Sentença de Improcedência – Reforma que se impõe – Determinação de reativação das contas indevidamente bloqueadas, para o completo, irrestrito e definitivo

acesso – Cancelamento das contas que se deu sem justa causa, valendo-se a ré de alegações genéricas sobre o descumprimento dos "Termos de Uso", sem apontar ou comprovar especificamente, qual conduta ou publicação do autor teria motivado a exclusão das contas – Embora a ré possa extinguir os contratos celebrados com usuários que publicarem conteúdos ilícitos, a desativação da conta não pode ocorrer com base em simples alegação genérica de violação dos termos de uso, sem qualquer comprovação de sua ocorrência – Conduta ilícita da ré, que leva a reativação das contas do autor – Danos morais verificados – Fixação em R\$ 10 .000,00, por força dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - AC: 11044971020218260100 SP 1104497-10.2021.8 .26.0100, Relator.: Ramon Mateo Júnior, Data de Julgamento: 26/05/2022, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/05/2022)

No tocante à alegação de que a conta não está bloqueada, basta demonstrar quando ocorreu o desbloqueio, evitando-se assim eventual aplicação das astreintes fixadas na r. sentença, as quais ficam mantidas.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, **tenho por expressamente prequestionada, nesta Instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.**

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Destarte, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por força do art. 85, § 11 do CPC, majoram-se os honorários advocatícios para 15% do valor dado à causa.

Maria Lúcia Pizzotti
Relatora