



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000404794

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1128147-52.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado LUCAS ROSSI VIEIRA.

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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ANDRADE NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1128147-52.2022.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Lucas Rossi Vieira

Comarca: São Paulo – 44.^a Vara Cível/Central

Juiz prolator: Marcelo Augusto Oliveira

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DANOS MORAIS – REATIVAÇÃO DE CONTA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM – CONTESTAÇÃO ALEGANDO INEXISTÊNCIA DE CONTA E LEGITIMIDADE EM SEU BANIMENTO, ANTE OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO DE TERMOS DE USO DA PLATAFORMA – FATOS MODIFICATIVOS DO DIREITO NÃO COMPROVADOS – OBRIGAÇÃO DE RESTABELECER A CONTA E INDENIZAR PELOS DANOS MORAIS – CABIMENTO - BANIMENTO INDEVIDO DE CONTA UTILIZADA PARA DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES PROFISSIONAIS (TATUADOR) – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 4.500,00 – REDUÇÃO – DESCABIMENTO – SENTENÇA MANTIDA.

RECURSO DESPROVIDO

VOTO Nº 49863

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que julgou procedente ação de obrigação de fazer movida por usuária da rede social Instagram, condenando a ré a restabelecer o acesso à conta na referida plataforma, bem como ao pagamento de danos morais fixados em R\$ 4.500,00, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

A apelante sustenta, em síntese, que não teria localizado os perfis indicados, tornando inexigível a obrigação de fazer



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1128147-52.2022.8.26.0100

imposta na sentença. Em caráter subsidiário, alega que, ainda que a conta existisse, teria sido desativada em razão de suposta violação aos termos de uso da plataforma, fato que afastaria a responsabilidade da empresa e justificaria a exclusão da indenização ou, ao menos, a redução do valor fixado a título de danos morais.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões.

É o relatório.

Consoante narrado na inicial, o autor teve sua conta no aplicativo Instagram unilateralmente bloqueada em 2 de outubro de 2022, sob a alegação de que 85 publicações teriam violado padrões sobre exploração sexual infantil. Afirmou possuir o perfil na rede social há mais de 15 anos, sem nunca ter recebido nenhuma advertência ou punição por violação das políticas da plataforma, e mesmo assim não recebeu nenhum suporte do Instagram e/ou Facebook para restabelecer o acesso à conta utilizada há mais de uma década.

Instada a se manifestar, a plataforma foi omissa, sequer justificando adequadamente o ato de bloqueio, impedindo qualquer exercício do direito à ampla defesa ou autocorreção.

Na presente demanda, pleiteou-se o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1128147-52.2022.8.26.0100

restabelecimento das contas mantidas nas plataformas Facebook e Instagram, bem como a compensação por danos morais decorrentes do bloqueio indevido dos perfis utilizados com finalidade profissional.

A ré/apelante, por sua vez, afirma não ter encontrado a conta indicada na petição inicial, mas, se foi desativada, o fato ocorreu em virtude de efetiva violação aos termos de uso do serviço e às diretrizes da comunidade da plataforma.

Aduziu, pois, que teria sido constatada a prática de atividade fraudulenta, sem, no entanto, trazer aos autos elementos mínimos de prova para sustentar a medida extrema de banimento da conta.

A r. sentença de origem, por sua vez, julgou procedente o pedido, para tornar definitiva a tutela anteriormente concedida, determinar o restabelecimento das contas, fixar multa cominatória e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.500,00.

Sendo estes os fatos juridicamente relevantes, o recurso da ré/apelante não merece provimento.

Primeiro, porque ao recorrer, a apelante limita-se a insistir na alegação de inexistência de conta em nome do autor/apelado,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1128147-52.2022.8.26.0100

desconsiderando que, uma vez banida, não há mesmo como acessá-la através da rede mundial de computadores, tal como comprovado pela captura de tela juntada à fl. 12 da petição inicial.

Como se não bastasse, em contrarrazões, o autor/apelado também junta captura de tela da plataforma Instagram, datada de antes do banimento (fl. 320), na qual consta expressamente sua conta pessoal @lucasrossi.ink, objeto da presente demanda.

Ainda que assim não fosse, a alegação de inexistência de conta em nome do autor/apelado, além de inverossímil, constitui fato negativo do direito pleiteado pelo usuário, de modo que competia à ré/apelante, na qualidade de proprietária da plataforma digital através da qual presta serviços, o ônus de provar todas as respectivas alegações, conforme determina o art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, bem como o art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Tal ônus não foi cumprido, sendo incabível transferi-lo ao consumidor, hipossuficiente na relação.

Além disso, também incumbia à ré/apelante apresentar as provas das supostas publicações que teriam violado os seus termos de uso, fato que não ocorreu durante toda a instrução processual, e no presente recurso, a recorrente se limita a reproduzir argumentos apresentados e já devidamente afastados pela sentença de primeiro grau.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1128147-52.2022.8.26.0100

Conclui-se, pois, que a conta pessoal do autor/apelado realmente existia, sendo posteriormente desativada de forma unilateral e arbitrária, não configurando, como alega a ré/apelante, exercício regular de um direito, mas sim clara violação ao art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação do serviço, de modo que a procedência da ação há de ser integralmente mantida.

Conforme bem destacou o magistrado de piso, o cancelamento indevido do perfil social do autor/apelado, sem a devida comprovação de violação dos termos de uso, configurou um ato ilícito que extrapola o mero dissabor do cotidiano, acarretando danos à honra e à imagem, uma vez que foi privado de forma indevida e abrupta de perfil social através do qual divulgava atividade profissional de tatuador, situação condizente com a pretendida compensação pecuniária pelo dano extrapatrimonial sofrido.

Com relação ao montante indenizatório, o valor de R\$ 4.500,00 fixado na sentença situa-se em patamar bastante razoável, dadas as circunstâncias fáticas do caso concreto, traduzindo compensação pecuniária ao autor/apelado, que se viu abruptamente privado da utilização de rede social através da qual fomentava sua atividade profissional e obtinha a respectiva subsistência, não havendo nenhum argumento capaz de justificar a sua redução.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 7
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1128147-52.2022.8.26.0100

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao**
recurso.

ANDRADE NETO
Relator