



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000412629

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1137182-65.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado JOÃO VITOR SOARES DE LIMA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1137182-65.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo — 9ª Vara Cível

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Apelada: João Vitor Soares de Lima

Juiz: Valdir da Silva Queiroz Junior

Voto nº 36839

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer. Restabelecimento da conta de usuário excluído do aplicativo “Instagram”. Relação de consumo. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Não comprovada a culpa exclusiva do autor como causa do evento danoso. Ré não comprova a alegada violação aos termos de uso da plataforma pela autora, ou a frequência e o modo em que as supostas “práticas não permitidas” por ela foram adotadas. Falha na prestação do serviço. Exclusão indevida, injustificada. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC. Astreintes. Manutenção do valor da multa. Razoabilidade e proporcionalidade. Artigos 536, “caput” e § 1º, e 537, ambos do CPC. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 96/98 — integrada pela r. decisão de fl.114, que rejeitou os embargos de declaração de fls.101/106 — que julgou parcialmente procedente a “ação de obrigação de fazer” ajuizada por João Vitor Soares de Lima em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, *“para conceder a tutela a fim de compelir o Réu a restabelecer a conta da parte Autora na plataforma do Instagram (@pack.de.livros) ao status quo anterior ao banimento indevido, assinalando prazo de cinco dias para a*

providência, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 limitada a R\$ 20.000,00.

Custas e honorários tanto pelo autor como pela ré que fixo em 10% sobre o valor da causa.” (idem).

Inconformada, apela a ré (fls. 117/142). Sustenta, em síntese, que o autor aderiu espontaneamente ao contrato, em que constam as políticas e termos de serviço oferecido pelo Instagram (uso, diretrizes da comunidade, política de privacidade).

Aduz que o autor estava ciente da restrição temporária de acesso à conta para análise interna, que não ocorreu de forma arbitrária, mas, sim, em observância a proteção do quanto disposto nos Termos e Diretrizes da Comunidade.

Afirma que “o Provedor de Aplicações do Instagram verificou que a conta do Apelado foi desativada em decorrência de violação à propriedade intelectual de terceiros, o que vai de encontro com às políticas do Instagram” (fl.130).

Pretende, ainda, o afastamento da imposição de multa (astreintes) pelo descumprimento da ordem judicial.

Pugna, assim, pela reforma integral da r. sentença e a inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo (fl.116) e preparado (fls. 143/144).

Contrarrazões às fls.150/151.

É o relatório.

Narra o autor que é proprietário do perfil “@pack.de.livros” no Instagram, utilizando a plataforma como um sebo virtual, espaço para troca de livros e um clube de indicação e comentários literários, e que a referida conta fora desativada pela ré de forma arbitrária em 14 de maio de 2024. Instada, a ré não solucionou o problema. Nesse diapasão, ajuizou a presente demanda objetivando a reativação do referido perfil.

Efetivamente, a relação mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor — fato incontroverso na demanda.

Em consequência, a ré — chamada fornecedora — por sua vez, responde objetivamente pelos danos que vier a causar ao consumidor (artigo 14). E para tanto, basta a constatação do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviço e os danos suportados pelo autor.

Por outro lado, e partindo desta premissa, impõe-se à demandada-fornecedora a comprovação de que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que a ocorrência dos supostos danos é decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (§ 3º).

E desse ônus, ela não se desincumbiu (contestação, aliás, não instruída com quaisquer documentos, fls. 33/64), exceto um anexo (fls.65/67), mas sem qualquer relação específica com o presente caso.

Isto porque da prova coligida nos autos não é possível extrair mínimos elementos informativos, sequer indiciários, que digam respeito ao aventado agir do usuário, supostamente de forma irregular, dissociado com os termos da avença pactuada para que, dessarte, pudesse se operar a cláusula resolutiva vigente entre as partes.

No particular, em que a ré não comprova a alegada violação aos termos de uso da plataforma pelo autor, ou a frequência e o modo em que as supostas “práticas não permitidas” por ele foram adotadas. Em outros termos: não há nenhum dado em concreto alusivo aos fatos de que o autor teria cometido violação a propriedade intelectual de terceiros, tampouco de eventuais medidas adotadas pela apelante necessárias ao restabelecimento do domínio da conta/perfil ao autor, a despeito dos diversos pedidos nesse sentido.

Outrossim, cumpre destacar que consoante a teoria do risco da atividade, se a fornecedora põe à disposição de consumidores determinado produto ou serviço, deve ela se encarregar da segurança na prestação desta atividade e responde pelas falhas deste produto ou

serviço oferecido.

E a hipótese retratada nos autos revela inequívoco caso de fortuito interno uma vez que a ocorrência dos fatos está intrinsecamente relacionada ao risco da atividade desenvolvida pela apelante-fornecedora e dos meios por ela disponibilizados aos usuários para o lazer e a divulgação e propaganda de sua atividade empresária. Em outras palavras: a apelante responde objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, inseguro, falho e que ocasionou prejuízos inesperados para o consumidor (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Dessarte, é possível concluir que a ré não demonstrou que agiu com o dever de cautela necessário ao exercício da sua atividade, não excluindo, portanto, sua responsabilidade pelo evento danoso.

Conforme bem decidido em Primeiro Grau, “A ré em sede de contestação busca basicamente sustentar a tese de que a parte Autora teria violado os termos de uso da rede e, por isso, teria exercido de maneira regular o seu direito ao suspender a sua conta. **Contudo, nada ao longo da contestação minimamente indica qualquer violação dos termos de uso por parte da Autora, de modo que a ré não consegue, de maneira alguma, sustentar sua tese. Ressalta-se a aplicação da CDC e a incidência de seus dispositivos sobre a presente situação, sendo o Autor o consumidor do**

serviço fornecido pela ré, a qual se configura como fornecedora. Ademais, o contrato celebrado para se criar uma conta na plataforma mostra-se na forma de "Contrato de adesão", de modo a ser impossível discutir as cláusulas nele contidas. Por fim, em relação à hipossuficiência, de fato, a parte Autora pode não apresentar hipossuficiência financeira, mas diante da relação de consumo estabelecida e o tipo de prova a ser obtido, ou seja, a demonstração de qual política este teria violado, cabe-se estabelecer a inversão do ônus da prova. Baseando-se na soma do disposto acima, necessidade de inversão do ônus da prova, com a ausência de qualquer prova da ré, tem-se como *insustentável sua tese.*" (fl. 97, grifos não originais).

De tal sorte, deverá a ré-apelante restabelecer o acesso da conta do autor no Instagram conforme decidido em Primeiro Grau.

Outrossim, se não há **causa** que justificasse a interrupção abrupta do serviço disponibilizado ao usuário, o não restabelecimento do perfil/conta original à autora se afigura abusivo, fruto da conduta da ré dissociada aos deveres de probidade, lealdade e boa-fé na execução do contrato, essenciais para permear a relação negocial entre os contratantes (artigo 422 do Código Civil).

Neste ponto, inobstante a invocação do princípio da autonomia privada e da liberdade

de contratar como fundamento para não ser compelida a manutenção do liame contratual com o autor, “*deve-se afirmar que tais considerações são afastadas, no caso concreto, por força da proteção à justa expectativa do consumidor, que contratou com a ré um serviço e não praticou ato que ensejasse, por justa causa, e repentinamente, o encerramento da relação de consumo (...)* Ainda, não se vislumbra violação à autonomia privada ou à liberdade da iniciativa, porque nenhum direito pode ser exercido de forma abusiva (artigo 187 do Código Civil), o que inclui a faculdade de interromper os serviços prestados ao contratante”¹.

Por outro lado, cumpre destacar que o arbitramento das *astreintes* decorre de expressas disposições legais (artigos 536, § 1º e 537, do Código de Processo Civil), no intuito da efetivação da tutela específica ou a obtenção do resultado prático equivalente, não configurando, destarte, suposta natureza punitiva da medida.

In casu, o valor da multa diária (R\$1.000,00, limitada a R\$20.000,00) não se mostra excessivo, considerando que sua finalidade é o atendimento da determinação judicial.

Daí que o valor da multa fixada se afigura razoável, proporcional, suficiente, compatível com a

¹ TJSP; Apelação Cível 1130493-10.2021.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2022; Data de Registro: 06/06/2022.

obrigação e necessária à pretensa “*efetivação da tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente*”.

Anota-se, desde já e com fundamento nos precitados dispositivos legais, da possibilidade de eventual readequação das *astreintes* pelo MM. Juízo da causa, na fase de cumprimento de sentença.

Por essas razões, sem que a ré lograsse comprovar os fatos desconstitutivos do direito afirmado pelo autor (ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu), de rigor a manutenção da r. sentença de Primeiro Grau que por seus bem lançados fundamentos, julgou parcialmente procedente o pedido inaugural.

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Conta bloqueada/cancelada imotivadamente. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade in re ipsa. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Indenização de R\$ 7.000,00 que observa critérios já chancelados por este órgão fracionário. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001993-61.2021.8.26.0443; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento:

21/03/2023; Data de Registro:
21/03/2023) (g.n.).

“Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer. **Autora que teve seu perfil em rede social administrada pela ré suspenso para averiguações. Inocorrência de qualquer violação aos termos e diretrizes da plataforma em questão. Abusiva indisponibilidade de quase quatro meses do perfil, utilizado profissionalmente pela autora, que importou em dano moral.** Valor indenizatório fixado pela sentença (R\$4.000,00), que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1070497-47.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023) (g.n.).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **Desativação de conta de rede social, de forma imotivada - Violação aos termos de uso – Não comprovada – Conduta abusiva – Danos morais configurados - Prejuízo à imagem e ao contato com seus clientes - Indenização devida** - Ação parcialmente procedente - Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1001566-29.2021.8.26.0390; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Granada - Vara Única; Data do Julgamento: 09/03/2023; Data de Registro: 09/03/2023) (g.n.).

“Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – **Desativação de conta em**

rede social — Instagram — Alegação de violação de diretrizes da plataforma — Ausência de comprovação — Abusividade — Procedência da obrigação de fazer mantida — Possibilidade de aplicação de astreintes — Redução do valor da multa e da indenização por danos morais que não se justificam — Incidência de juros de mora e de limitação à multa reformadas de ofício — Réu que deu causa à ação — Verbas sucumbenciais devidas — Recurso desprovido, com observações”. (TJSP; Apelação Cível 1004316-64.2021.8.26.0176; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023) (g.n.).

Logo, não merece provimento o recurso de apelação, mantendo-se a r. sentença na sua integralidade.

Por fim, “de acordo com a jurisprudência da Corte Especial do STJ, 'é devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o

recurso. [...] (Agint no AREsp 1111767/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/08/2020, DJe 28/08/2020)”².

Nesse diapasão, como consectário do desprovimento do recurso interposto pela ré, sucumbente, e considerando o grau de zelo, a complexidade, o tempo dispensado na demanda e o trabalho adicional desenvolvido em sede recursal e em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de rigor a majoração dos honorários sucumbenciais devidos pela apelante em favor do(s) I. Patrono(s) da parte adversa, de 10% para 12% sobre o valor atualizado da causa, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora

² STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1879557/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2021, DJe 04/03/2021.