



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032871-86.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado MATHEUS COSTA LIMA, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARRONE SAMPAIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1032871-86.2024.8.26.0564

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Apelada: Matheus Costa Lima

Comarca: São Paulo

Voto nº 649

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência que determinou o restabelecimento do perfil do autor junto à plataforma Instagram. Apelo da ré. Embora possível, a interrupção dos serviços de acesso à plataforma deve conter fundamentação específica acerca da violação dos termos de uso do aplicativo. Hipótese não demonstrada nos autos, restringindo-se a recorrente à genérica alegação de suposta violação por parte do usuário das diretrizes da comunidade da empresa. Conduta de desativação do perfil imotivada e irregular. Sucumbência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença (fls. 90/92) , cujo relatório se adota, que julgou procedente pedido formulado em ação condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência ajuizada por Matheus Costa Lima contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., para antecipar os efeitos da tutela “*para fins de determinar que a ré reative a conta @tuezinx_ sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 até o limite de R\$ 50.000,00 e condene a ré em danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00 corrigido desta data e com juros da citação.*”. Ainda, condenou a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Posteriormente, em sede de embargos de declaração, o juízo *a quo* tornou sem efeito a condenação por danos morais, por não ter havido pleito indenizatório na presente demanda. Assim, retificou a condenação em honorários advocatícios, arbitrando-os em R\$ 1.000,00, com fundamento nos art. 82, § 2º e art. 85, §§ 8º e 16º do Código de Processo Civil. (fls. 101/102).

Apela a ré (fls. 108/123), requerendo a reforma do julgado. Aduz

que não houve falha de prestação dos serviços, vez que a plataforma possui termos de uso que são aceitos pelos usuários, bem como que, no caso em tela, agiu nos exatos limites do exercício regular de direito, nos moldes do inciso I do artigo 188 do Código Civil. Menciona o princípio da obrigatoriedade dos contratos e aduz que, como provedor de serviços, não é obrigado a manter-se contratado. Ainda, aduz a impossibilidade de arcar com ônus de sucumbência, tendo em vista que não deu causa à ação. Pleiteia a desabilitação da conta objeto da lide, reformando a r. sentença para julgar improcedente os pedidos da exordial.

Contrarrazões às fls. 129/133

Recurso tempestivo e preparado (fls. 134).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Ao que se verifica, houve o ajuizamento de ação de obrigação de fazer, além de tutela de urgência, por Matheus Costa Lima contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., tendo sido determinado à ré, confirmando-se a tutela pretendida pelo autor, o restabelecimento do perfil da autora junto à plataforma *Instagram*.

Cinge-se a controvérsia recursal, em primeiro momento, à existência de conduta irregular da ré ao promover o banimento da conta do autor. E, nesse sentido, não assiste razão a apelante.

Convém inicialmente frisar que se tem por identificada relação de consumo travada entre as partes e, a teor do que dispõe o artigo 14 da Lei 8.078, é objetiva a responsabilidade civil da recorrente, já que prestadora de serviços a

destinatário final. Com efeito, dispõe referido dispositivo legal que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

E, sendo objetiva a responsabilidade da recorrente, há que se lhe imputar os riscos inerentes à atividade por ela desempenhada, qual seja, a prestação de serviços no mundo virtual (internet). Em função disso, reconheceu-se, em primeira instância, defeito na prestação desses serviços, na medida em que houve desativação, sem justificativa, dos serviços de acesso a este tipo de rede social, então oferecidos ao recorrido.

Quanto a esse aspecto, é necessário que sejam feitas algumas considerações sobre o tema.

Realmente, os provedores de hospedagem não exercem controle preventivo ou monitoramento sobre o conteúdo das páginas pessoais criadas pelos usuários, até porque seria praticamente impossível tal empreendimento. Certo que a apelante disponibiliza ferramentas de acordo com a política de privacidade e com a política de direitos autorais, mas, apesar de todos esses mecanismos de proteção, infelizmente, alguns usuários se utilizam das ferramentas para a prática de ilícitos.

Tecnicamente, não há como impedir que determinados conteúdos sejam inseridos na Internet e, em casos de remoção, mister a análise e o crivo do Poder Judiciário, a fim de evitar prejuízos a terceiros e que a ré atue como censora prévia, o que implicaria em controle ilegal e inconstitucional. Isso porque pode haver conflitos de direitos fundamentais o direito de personalidade de uma parte versus o direito de liberdade de expressão e/ou de informação de outra parte.

Frise-se, mais uma vez, que a apelante não detém o direito de decidir o que deve ou não ser removido da Internet, uma vez que não possui o poder de censor, a não ser em casos de flagrante ilicitude ou ofensividade.

Feitas tais considerações, parte-se da premissa de que, excepcionalmente, pode a requerida efetuar controle dos conteúdos de informações disponibilizados pelos usuários em sua plataforma eletrônica, no caso *Instagram*. Inclusive há previsão nesse sentido nos termos de adesão ao uso do aplicativo, cuja aceitação condiciona ao desfrute de tais serviços pelos usuários. Como dito, todavia, tal medida é excepcional e tem lugar quando a utilização da plataforma pelo usuário se dá de forma flagrantemente distorcida, notadamente quando violados direitos personalíssimos e imateriais de terceiros.

Isso tudo legitima a possibilidade de a ré desativar ou cancelar a conta dos usuários quando verificado tal uso desvirtuado dos serviços. No entanto, a medida deve ser devidamente fundamentada, sob pena de se tornar abusiva dando azo a vício na prestação dos serviços ao consumidor.

No caso, ainda que a recorrente tenha apresentado justificativa para desativação da conta do autor, os argumentos que a embasam mostram-se frágeis e genéricos. Nota-se que a ré sequer aduziu, em contestação, que tipo de norma específica de seus termos e condições o recorrido estaria violando.

Como consequência, faz jus o autor ao restabelecimento dos serviços de que vinha se beneficiando, nos termos definidos na sentença.

Também forçoso, no caso, reconhecer a sucumbência da apelante.

Como já afirmado, não se discute, neste processo, a obrigação do administrador de aplicações de internet de fornecer dados pessoais de usuários contrafatos, o que, segundo diretrizes da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) dependeria de autorização judicial. No caso, o que se tem é o reconhecimento da responsabilidade civil da provedora de aplicativos por danos decorrentes de falha na prestação de seus serviços aos usuários. E, nesse contexto, deu causa ao ajuizamento da ação, devendo responder, portanto, pelos ônus da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência.

Portanto, considerando-se as circunstâncias específicas do caso, notadamente o conteúdo da defesa apresentada, adequada a parte ré ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor da parte autora.

Com o desprovimento do recurso, majoro os honorários sucumbenciais, a título recursal, para o valor de R\$ 1.500.00,00, mantidos os critérios fixados pelo juízo *a quo*.

Ante o exposto, por meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARRONE SAMPAIO
Relator