



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000422952

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025259-34.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado TERAPIAS DE LUZ LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1025259-34.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Apelado: Terapias de Luz Ltda.
Voto nº 38.988

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indisponibilidade temporária de conta em rede social – Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a apelante tenha o lícito direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há relato de um único fato que corrobore essas hipóteses – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, nos autos da ação de obrigação de fazer que lhe move **TERAPIAS DE LUZ LTDA.**, objetivando a reforma da sentença (fls. 116/117) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 5ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo, Dr. Gustavo Coube de Carvalho, que julgou parcialmente procedente a demanda para compelir a ré a restabelecer a conta do requerente na plataforma digital *Instagram* no prazo de 10 dias.

Em razão da sucumbência, a ré restou condenada ainda a arcar com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a requerida (fls. 122/158) sustentando, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

síntese, a inexistência de defeito na prestação do serviço e a retidão de seus atos.

Regularmente processado o feito, foram apresentadas contrarrazões (fls. 168/178).

Remetidos os autos a esta Instância Recursal, o apelo foi recebido em seu duplo efeito.

É o relatório.

Segundo narra a inicial, em fevereiro de 2024 a autora teve a sua conta no *Instagram*, utilizada para a divulgação de seu trabalho profissional, bloqueada sem aviso prévio e sem aparente motivo.

Diante deste quadro fático, e frustradas as tentativas de resolução administrativa do imbróglio, ingressou com a presente ação pleiteando a reativação do seu perfil, pretensão que fora acolhida pelo Juízo *a quo*.

E em que pesem os argumentos da apelante, reputo que a r. sentença não comporta reforma, devendo ser mantida por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Insta consignar, primeiramente, tratarem os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autor e ré na condição de consumidor e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a apelante tenha o lícito direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há relato de um único fato que corrobore essas hipóteses.

Limita-se a recorrente, com efeito, a alegar genericamente a existência, na conta da apelada, de conteúdo violou as políticas do serviço Instagram, especificamente no tocante à direito autoral de terceiros, sem, todavia, especificá-lo nem tampouco demonstrá-lo.

Não bastasse, a recorrente não indicou em seus Termos e Diretrizes, base do contrato discutido, onde há previsão acerca do bloqueio temporário no período de análise de denúncias, como assevera em sua contestação e reitera em seu recurso, uma vez que esta parece exsurgir apenas como punição definitiva em caso de transgressões.

Portanto, na ausência de motivos que justifiquem a reforma da sentença recorrida, imperiosa a manutenção do entendimento adotado em Primeiro Grau.

Por derradeiro, levando-se em consideração o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

trabalho adicional realizado em grau recursal pelo patrono da parte vencedora, bem como os parâmetros estabelecidos pelo art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, notadamente o grau de zelo profissional, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 20% do valor atualizado da causa, conforme preceitua o § 11 deste mesmo dispositivo.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso e majoro os honorários advocatícios para 20% do valor atualizado da causa.

HUGO CREPALDI

Relator