



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426347

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2367322-90.2024.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante MARIA ANTÔNIA VALADÃO NEPOMUCENO, é agravado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Agravo de Instrumento nº 2367322-90.2024.8.26.0000

Comarca: São Paulo – 9ª Vara Cível do Foro Central

Agravante: Maria Antônia Valadão Nepomuceno

Agravado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz(a) de 1º Grau: R. G. M.

Voto nº 1.957

AGRAVO DE INSTRUMENTO – TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA – DESATIVAÇÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL – Decisão que indeferiu o pedido de tutela provisória para a reativação da conta da agravante na plataforma da agravada (Instagram) – Em sua manifestação na origem, a agravada não esclarece, concreta e especificamente, qual teria sido o ato praticado pela agravante em desacordo com as normas da comunidade, restringindo-se a suscitar, sem lastro probatório, o padrão de conduta supostamente desrespeitado e discorrer, de maneira ampla e desvinculada dos fatos em discussão, sobre os objetivos e as regras estabelecidas para seus usuários – A manifestação processual da agravada equipara-se à advertência extrajudicial de desabilitação da conta da agravante, cujo conteúdo mostra-se genérico e incapaz de permitir a compreensão pelo usuário da falta em que teria incorrido – Caracterizada a probabilidade do direito buscado pela agravante, consistindo o risco de dano na demora em reativar-se conta, aparentemente desabilitada de maneira infundada, que tinha seguidores e por propósito o exercício, ou alavancamento, da atividade econômica levada a efeito pela parte, impondo-se a concessão da tutela provisória postulada – Recurso provido, para determinar à agravada que, no prazo de cinco dias, restabeleça integralmente o acesso da agravante à sua conta, identificada pelo endereço eletrônico indicado na fundamentação, pena de multa diária de R\$ 500,00 até o efetivo cumprimento da ordem, limitada ao valor de R\$ 15.000,00, com ressalvas acerca do exercício do contraditório pela agravada neste julgamento e da possibilidade de revisão futura da tutela pelo E. Juízo a quo.

Trata-se de agravo de instrumento interposto por MARIA ANTÔNIA VALADÃO NEPOMUCENO, na ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório ajuizada em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., contra a r. decisão de fls. 32/33, que indeferiu o pedido de tutela provisória formulado pela agravante para a reativação de sua conta na plataforma da agravada.

Inconformada, a agravante aduz, em síntese, que sua conta, com expressivo número de seguidores e utilizada para contatos pessoais e profissionais, foi desabilitada pela parte agravada sem apresentação de justificativa. Sustenta que seguiu todas as orientações da plataforma quanto ao procedimento de regularização da conta, mas não obteve a reabilitação almejada. Alega que o documento indicado na decisão recorrida não serve para justificar a suspensão de uma conta, pois consiste em simples alegação de violação das diretrizes. Argumenta que a disciplina legal condiciona a indisponibilidade do conteúdo à comunicação do motivo e informações que permitam o exercício do contraditório e ampla defesa. Acrescenta que a infringência das diretrizes não pode ser presumida nem atribuído ao usuário o ônus de comprovar a falta cometida.

Pugna pela reforma da decisão, para que seja concedida a tutela provisória, reativando-se sua conta e acesso à rede social.

Recurso tempestivo, preparado e processado sem a antecipação de tutela pretendida pela agravante.

A agravada, intimada, não apresentou contrarrazões (fls. 31).

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da

Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Nos termos do art. 300 do Código de Processo Civil, a tutela de urgência será concedida quando houver elementos que demonstrem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo.

No caso em julgamento, a parte agravante pretende o deferimento de tutela antecipada para o imediato restabelecimento de sua conta na rede social Instagram, desativada na conjuntura descrita inicialmente:

“(...) a Autora perdeu o acesso ao seu perfil, tendo como única informação a de suspensão da conta:

(...)

Percebe-se que a justificativa para a suspensão da conta é absolutamente genérica, tendo a plataforma se limitado a informar que a conta ou atividade “não segue as nossas Diretrizes da Comunidade” [Comunidade], sem especificar, de forma clara e precisa, qual publicação gerou o descumprimento, fato que, certamente, impediu a Autora de exercer seu direito à ampla defesa.

Após ser surpreendida pela suspensão/exclusão de sua conta e, apesar do evidente cerceamento de defesa, desencadeado pela ausência de justificativa clara para a suspensão, a Autora tentou contato com a Requerida de formas diversas, tanto por meio da plataforma, em área destinada à contestação, quanto através do e-mail, não obtendo, contudo, retorno satisfatório da plataforma.” (fls. 03/04).

A agravante juntou às fls. 23 dos autos de origem captura de

tela da comunicação enviada pela rede social a respeito da desativação de sua conta, na qual consta a justificativa de que o conteúdo postado no perfil não seguia as diretrizes da comunidade, com *link* para consulta a estas.

Diante disso, entendeu o E. Juízo *a quo*, na deliberação agravada, que:

“Da análise dos fatos e dos fundamentos do pedido, em cognição sumária como é pertinente no presente momento, entendo ausentes os requisitos legais para concessão da tutela pretendida.

(...)

Isso porque as razões dadas pela ré e informadas pelo autor para suspensão da plataforma foram esclarecidas de forma suficiente, ainda que sumária e simplificada, não existindo razão ou indício de que os fatos que ensejaram a conduta da ré não tenham apoio na realidade ou que tenham havido algum abuso.

No mais, é necessário conceder-se oportunidade para que a ré se manifeste sobre os fatos, antes que se forme um juízo confiável a respeito da lide, haja vista que sua manifestação poderá trazer elementos diversos dos elencados na inicial ou esclarecimento que demonstrem a correção de sua conduta.” (fls. 32).

Em sequência, após sua citação, a parte agravada consignou na contestação apresentada que:

“Verificou-se, então, diferente do quanto narrado pela Autora, a desativação da conta denominada <https://www.instagram.com/antoniavaladao/> não ocorreu de maneira arbitrária, mas em decorrência de grave violação contratual, uma vez que o usuário responsável pela conta em questão violou as Diretrizes da Comunidade ao veicular conteúdo relacionado a Proposta de cunho sexual a adultos e linguagem sexualmente explícita e fraudes conforme será demonstrado em tópicos a seguir.” (fls. 41).

Em sua manifestação, a agravada não esclarece, concreta e especificamente, qual seria o ato praticado pela agravante em desacordo com as normas da comunidade, restringindo-se a suscitar, sem lastro probatório, o padrão de conduta supostamente desrespeitado – postagem de conteúdo sexual – e a discorrer, de maneira ampla e desvinculada dos fatos em discussão, sobre os objetivos e as regras estabelecidas para seus usuários.

A agravada também diz que os usuários podem consultar, a qualquer momento, o histórico de suas violações, a respectiva política violada e as funcionalidades objeto de restrições, sem, todavia, comprovar o registro da infração em tese praticada pela agravante ou sequer individualizá-la na petição.

Assim, a manifestação processual da agravada equipara-se à advertência extrajudicial de desabilitação da conta da agravante, cujo conteúdo mostra-se genérico e incapaz de permitir a compreensão pelo usuário da falta em que teria incorrido:

“Analisamos o conteúdo que você compartilhou e concluímos que ele ainda não segue nossas Diretrizes da Comunidade.” (fls. 23).

A sanção aplicada pela agravada, desprovida de subsequente interação que possibilitasse o conhecimento da motivação respectiva, caracteriza ofensa ao dever de informação inerente às relações de consumo, categoria na qual se enquadra o trato mantido entre agravante e agravada, conforme o disposto nos arts. 2º, caput, 3º, § 2º, e 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Também atenta contra o previsto no art. 20, caput, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet):

“Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.”

*“Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.” – **destacado.***

Disso se extrai que a probabilidade do direito buscado pela agravante tem amparo na ausência de comprovação da regularidade do procedimento realizado pela agravada, consistindo o risco de dano, por sua vez, na demora em reativar-se conta, aparentemente desabilitada de maneira infundada, que tinha seguidores e por propósito o exercício, ou alavancamento, da atividade econômica levada a efeito pela parte, impondo-se a concessão da tutela provisória postulada.

Tal conclusão está de acordo com o entendimento desta E. Câmara, consoante recente julgado que se deparou com as mesmas premissas fáticas ora examinadas:

*“AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS. Reativação de conta comercial na plataforma "Instagram". Decisão que indeferiu a tutela de urgência. Insurgência da autora. **Parte ré que alega, de forma genérica, descumprimento dos termos e diretrizes de uso por violação a direitos de propriedade intelectual de terceiros, sem pontuar, em concreto, a conduta infratora praticada pela autora.** Presentes os requisitos previstos no art. 300 do CPC. Precedentes deste E. TJSP. Recurso provido, em ratificação da*

tutela recursal antecipada, com determinação à requerida de reativação da conta da autora, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada ao valor da causa.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2220040-48.2024.8.26.0000; Relator (a): Cristina Di Giaimo Caboclo; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024) – **destacado.**

Portanto, o recurso comporta provimento, para que seja deferida a tutela provisória de urgência pleiteada pela agravante, determinando-se à parte agravada a imediata reativação da conta daquela na plataforma Instagram, ora identificada pelo endereço eletrônico <https://www.instagram.com/antoniavaladao/>, no prazo de **cinco dias**, pena de multa diária de R\$ 500,00 até o cumprimento efetivo da ordem, limitada ao valor de R\$ 15.000,00.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário, ademais, incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso, deferindo a tutela provisória postulada, para determinar à agravada que, no prazo de **cinco dias**, reative e restabeleça integralmente o acesso da agravante à sua conta, identificada pelo endereço eletrônico indicado na fundamentação, pena de multa diária de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 500,00 (quinhentos reais) até o cumprimento efetivo da ordem, limitada ao valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), sem prejuízo de eventual majoração em caso de reiterado descumprimento, destacando-se que o E. Juízo *a quo* poderá rever a concessão da medida no curso do feito se surgirem circunstâncias aptas a elidirem os fundamentos que embasam esta deliberação.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica