



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429561

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056854-85.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ISADORA PILLAR CUNHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 40.286

Apelação Cível nº 1056854-85.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 25ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Isadora Pillar Cunha

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Rede social. Desativação da conta da autora, que supostamente teria armazenado conteúdo relacionado a discurso de ódio, violência, bullying e desinformação. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu, pugnando pela inversão do julgado. Irresignação que não prospera. Não se ignora que, ao aderir ao contrato de prestação de serviços, a autora, como usuária, se obrigou a observar os termos de uso e normas de segurança da plataforma, sob pena de exclusão da conta pelo provedor. Todavia, a desativação não deve se dar de forma subjetiva ou arbitrária, menos ainda sem a prévia notificação a respeito da suspeita de violação e concedida a oportunidade de manifestação e defesa antes de a página ser retirada do ar. A conduta da plataforma claramente afronta os princípios, garantias, direitos e deveres estabelecidos pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), principalmente no tocante aos artigos 3º, 4º e 20 da referida lei. **Recurso desprovido.**

Cuida-se de recurso de apelação interposto por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra a r. sentença de fls. 117/122, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais que lhe move Isadora Pillar Cunha, nos termos do dispositivo a seguir transcrito:

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão, com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, confirmando-se a tutela de urgência deferida (fls. 49/50), para DETERMINAR que a requerida restabeleça o acesso à conta da autora junto ao Instagram.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno cada parte ao

pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa para ambos.

Nas razões de fls. 125/142, o réu-apelante sustenta, em resumo, que apenas se utilizou de seu exercício regular de direito, em virtude da violação aos Termos de Uso da plataforma, pela apelada, tendo em vista o armazenamento de conteúdo relacionado a discurso de ódio, violência, bullying e desinformação.

Nesses termos, pede o provimento do recurso, para que seja reformada a sentença que compeliu o apelante a restabelecer a conta da apelada, subsidiariamente, pede a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos.

Recurso tempestivo e preparado.

Sem contrarrazões (certidão à fl. 170).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Adoto o relatório da sentença:

Trata-se de AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA CC DANOS MORAIS ajuizada por ISADORA PILLAR CUNHA, qualificada nos autos, em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., igualmente já qualificado, alegando a desativação abrupta de seu perfil na plataforma Instagram, sem aviso prévio ou justificativa.

Argumenta que a desativação da conta prejudica o exercício de sua profissão, pois utiliza a plataforma para trabalho. Afirma ter contatado a ré para reativar seu perfil, seguindo as orientações fornecidas e que, em resposta, a ré teria informado que a desativação ocorreu por engano (fls. 04). Sustenta que, apesar disso, a conta permaneceu bloqueada. Diz ter tentado reativá-la administrativamente, enviando notificação extrajudicial em 03/05/2023, mas a ré não tomou providências. Requer a tutela de urgência para que a ré envie link de reativação do perfil. Ao final, requer a confirmação da tutela de urgência e a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais. Tutela de urgência deferida, determinando que a ré determinando que a ré restabelecesse o acesso da autora ao seu perfil no Instagram (fls. 49/50).

Citada, a parte ré apresentou contestação (fls. 57/82). Inicialmente, esclarece que as operações dos serviços Facebook e Instagram, incluindo o atendimento ao cliente para recuperação de conta, não são de sua responsabilidade, e sim da provedora de aplicações norte-americana, Meta Platforms Inc. A Ré, na verdade, se dedica à prestação de serviços relacionados à locação de espaços publicitários, à veiculação de publicidade, ao suporte de vendas, além de outras atividades descritas em seu contrato social, comprometendo-se a estabelecer contato com as empresas responsáveis acerca de ordens impostas por este Juízo. No mérito, argumenta que o provedor não tem interesse em remover ou desativar contas, pois se beneficia do maior alcance de usuários ativos. Alega que o bloqueio de contas ocorre apenas quando há violação aos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade da plataforma, aos quais todos os usuários aderem ao se registrarem. Assim, contesta a alegação de desativação indevida da conta, sustentando que agiu em

exercício regular de direito, com base em denúncias de violação

dos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade. Aduz ainda que a procedência dos pedidos obrigaria o Instagram a manter contrato com a autora, o que seria vedado pela legislação brasileira. Pede que a demanda seja julgada improcedente.

Réplica (fls. 98/105).

Instadas a especificarem provas (fls. 106), a requerida postulou o julgamento antecipado dos pedidos (fls. 109), enquanto a parte autora não se manifestou. Pois bem.

Não se ignora que, ao aderir ao contrato de prestação de serviços, a autora, como usuária, se obrigou a observar os termos de uso e normas de segurança da plataforma, sob pena de exclusão da conta da conta pelo provedor.

Todavia, a exclusão não deve se dar de forma subjetiva ou arbitrária, menos ainda sem a prévia notificação a respeito da suspeita de violação e concedida a oportunidade de manifestação e defesa de a página ser retirada do ar.

Desse modo, a conduta da plataforma claramente afronta os princípios, garantias, direitos e deveres estabelecidos pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), principalmente no tocante aos artigos 3º, 4º e 20 da mencionada legislação.

Sobre o tema já se pronunciou este E. Tribunal de Justiça, *mutatis mutandis*:

APELAÇÃO. INTERNET. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAL. DESATIVAÇÃO DA CONTA DO USUÁRIO (AUTOR). PRÉVIA CONTESTAÇÃO ADMINISTRATIVA RECUSADA. INCONFORMISMO DO

USUÁRIO. DEFESA DA RÉ COM CONTEÚDO INFRINGENTE DOS TERMOS DE USO POR REPRODUÇÃO DE VÍDEO COM CONTEÚDO DE PORNOGRAFIA INFANTIL. MATERIAL DETECTADO PELA COMBINAÇÃO DE FERRAMENTAS AUTOMATIZADAS E REVISORES TREINADOS. ENCAMINHAMENTO PARA O CENTRO NACIONAL PARA CRIANÇAS DESAPARECIDAS E EXPLORADAS ("NCMEC") CRIADA PELO CONGRESSO DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA (EUA). DIREITO PROBATÓRIO. ELEMENTO UNILATERAL DESPROVIDO DE PROVA NOS AUTOS DO PROCESSO CONSISTENTE QUE COMPROVE A ILICITUDE VERIFICADA, SOB O CRIVO DO CONTRADITÓRIOS. FATO NOVO REVELADO DO QUAL A RÉ NÃO SE DESINCUMBIU DE DEMONSTRAR COM O SUPOSTO VÍDEO DO ARQUIVO RELACIONADO. INTELIGÊNCIA DO ART. 373, II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL (CPC). DANO MORAL DO AUTOR CONFIGURADO. FATO GRAVE COM EXCLUSÃO DA CONTA VINCULADA, ALÉM DA EXPOSIÇÃO PESSOAL DO AUTOR A COMPORTAMENTO LIGADO A PORNOGRAFIA INFANTIL NÃO COMPROVADA. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00. VALOR RAZOÁVEL. RECURSOS DA RÉ IMPROVIDO E DO AUTOR PROVIDO EM PARTE. 1.- Não há que se falar em cerceamento de defesa. Trata-se de pedido de conversão do julgamento em diligência para oficiar-se à Polícia Federal (PF) com o escopo de obtenção de maiores informações a respeito dos desdobramentos e investigações baseados no relatório produzido pelo NCMEC em relação à conta do apelado. Contudo, a informação sobre o procedimento deflagrado pela PF a partir do relatório do NMEC era de conhecimento da apelante desde o início da demanda. Considera-se simplória alegação de ter sido "recentemente informada" da investigação que não se reveste de motivo suficiente para guarida ao pedido apresentado. 2.- No caso

em julgamento, o autor alegou, na petição inicial, a desativação da sua conta e demais serviços disponibilizados pela ré, mas, impugnando em prévio contato administrativo, recebeu comunicado de violação genérica aos termos de uso. Apenas em Juízo, e com a apresentação da defesa da ré, o autor tomou conhecimento de que havia conteúdo infringente, consistente material em pornografia infantil (vídeo), cujo manuseio do conteúdo do indigitado arquivo negou veementemente. Para respaldar a desabilitação da conta, a ré apresentou neste processo uma declaração interna da sua equipe de segurança infantil e outra do órgão internacional de apoio à exploração sexual infantil denominado "NCMEC", que atestou haver conteúdo infringente ligado à conta do autor em resposta à denúncia enviada pela empresa provedora (ré). Contudo, sobre esses documentos, não há como afastar o seu caráter unilateral quando se está desprovido de outros elementos, sendo que seria indispensável, para afastar a alegação do autor, a exibição com o maior sigilo e incondicional proteção da identidade visual da pessoa a imagem relacionada ao conteúdo tido por "infringente". 3.- O dano moral alegado pelo autor encontra-se tipificado, pois ele decorre da desativação inesperada da conta vinculada ao seu e-mail, além de outros serviços disponibilizados pela ré, aliada à imputação de fatos graves de apologia à pornografia infantil, os quais, repita-se, não foram suficientemente comprovados neste processo. Na hipótese, o autor ficou impedido de ter acesso a sua conta, a qual continha fotos e vídeos de sua família, documentos importantes relacionados ao trabalho, o que, sem dúvida, causou enorme e verdadeiro aborrecimento, desassossego, frustração e desconforto, a ensejar direito à indenização.

(TJSP; Apelação Cível 1027134-08.2020.8.26.0576; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 06/12/2022; Data de Registro: 06/12/2022)

De rigor a manutenção da r. sentença.

Eventual conversão da obrigação de fazer em perdas e danos deverá ser discutida em sede de cumprimento de sentença.

Na forma do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência devidos pelo réu ao patrono da autora para 12% do valor da causa atualizado.

Tem-se por prequestionada e reputa-se não violada toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso.

ISSA AHMED
RELATOR