



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433811

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013377-75.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ROSEMARI RIBEIRO DE LIMA FRAGOSO.

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) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

JOÃO ANTUNES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.259

APELAÇÃO Nº: 1013377-75.2024.8.26.0100

COMARCA: CAPITAL – 5ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: Dr. Gustavo Coube de Carvalho.

APELANTE: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

APELADO: Rosemari Riberio de Lima Fragoso

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ADMINISTRAÇÃO DE REDE SOCIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. PERFIL SUSPENSO E DESATIVADO COM PERDA DE ACESSO À ADMINISTRAÇÃO DAS PUBLICIDADES EM FERRAMENTA BUSINESS MANAGER EM PLATAFORMAS DISPONIBILIZADAS PELO RÉU.

I. Caso em Exame.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu contra a r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos aduzidos na inicial, impondo a obrigação de fazer ao apelante.

II. Questão em discussão:

2. A questão em discussão consiste em determinar a pertinência da imposição de obrigação de fazer ao réu.

III. Razões de decidir.

3. Relação de consumo. Defesa genérica. Embora o requerido tenha o direito de suspender a monetização de página quando o criador de conteúdo utiliza de forma indevida ou ilícita a sua conta, no caso não há elementos concretos que corrobore a conduta perpetrada pela administradora da plataforma. Obrigação de restabelecimento da conta mantida.

4. Recorrente que, além de vencido, inegavelmente deu causa ao ajuizamento da ação. Sucumbência recíproca mantida.

IV. Dispositivo.

5. Recurso desprovido.

A r. sentença de fls. 118/119, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória proposta por *Rosemari Riberio de Lima Fragoso* em face de *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda* para, antecipando os efeitos da tutela, determinar o restabelecimento do controle sobre a conta pessoal de anúncios indicada pela autora e, pela sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento da metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do adverso, arbitrados em R\$500,00.

Inconformado, apela o réu (fls. 122/137), pretendendo a reforma da sentença. Discorre sobre as políticas e termos de uso do serviço disponibilizado que autoriza, o provedor, a proceder o bloqueio temporário de perfis para averiguação de eventual violação de termos de serviço. Defende que o *Instagram* está apto a tomar medidas como cancelamento de anúncios, encerramento de contas e/ou

suspensão de serviços. Sustenta que houve violação dos termos contratuamente pactuados. Salienta que a conduta do provedor é lícita e que houve exercício regular de direito. Invoca legislação que entende pertinente. Destaca que o *Facebook Brasil*, demonstrou a clara violação aos termos de uso da plataforma realizada pela autora, devendo a r. sentença ser reformada. Salienta que não deu causa ao ajuizamento da ação, de modo que não pode ser condenado nas verbas decorrentes da sucumbência.

Recurso tempestivo, com o recolhimento do preparo recursal.

Com contrarrazões (fls. 143/150).

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória, narrando a autora que é titular do perfil utilizado em rede sociais e utiliza a ferramenta *Business Manager*, auferindo renda com a administração de conteúdos publicitários e que o réu, inadvertidamente, suspendeu e desativou seu perfil, sem explicar as razões, violando os próprios termos de uso da plataforma em flagrante ofensa ao direito de informação. Aduz que o ato do réu demonstra falha na prestação do serviço em desfavor do consumidor. Entende que estão presentes os requisitos legais para o deferimento da tutela de urgência. Pleiteia a condenação do réu na obrigação de fazer, bem como em indenização pelos danos que alega haver suportado.

Pois bem.

Destaco, de início, que a relação jurídica aqui em exame é de consumo, portanto, aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor, cuja legislação tem por escopo a proteção especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Temos que o réu, em sua longa argumentação exposta na defesa e reiterada nas razões do apelo, se limitou a defender, genericamente, que foram violados os termos de uso pactuados e, por essa razão, foi desativado o perfil nas plataformas administradas pelo provedor, não especificando, de maneira clara e objetiva, no que teria consistido a violação.

No caso em exame, restou demonstrado que houve falha na prestação dos serviços, eis que, embora o apelante tenha direito de suspender temporariamente ou até desativar a página de usuário quando praticado ato ilícito ou em desacordo com as políticas da plataforma, não existe nos autos quaisquer elementos concretos que corroborem a conduta perpetrada pelo réu.

Observe-se que o apelante, genericamente alega a existência, em sua plataforma, de termos de serviço e políticas de utilização que devem ser respeitados deixando, de outro lado, de especificar e, principalmente, demonstrar, qual teria sido a conduta lesiva praticada pela usuária.

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

A falha na prestação dos serviços está evidenciada, visto que o réu não comprovou a conduta da autora que supostamente ofenderia seus termos de uso e justificaria a suspensão temporária e desativação da conta da usuária com cessação de função disponibilizada pela plataforma - controle das contas de anúncio e *Business Manager*, ferramenta de controle dos anúncios referente as páginas.

Competia exclusivamente ao apelante demonstrar eventual fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito material da apelada, ônus do qual

não se desincumbiu durante a instrução do feito (art. 373, inciso II, do CPC).

Diante disso, a determinação de restabelecimento da conta da usuária nos moldes em que era utilizada não comporta reparo.

Sobre o tema, já decidiu esta Câmara:

RECURSO. APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO MORAL. 1. Autor objetivando condenação do requerido na obrigação de fazer e reparação moral, tendo em vista a desativação de sua conta nas redes sociais sem qualquer aviso prévio e possibilidade de ampla defesa. Falha na prestação de serviços reconhecida. Obrigação de fazer em reativar a conta da requerente. Possibilidade. Ausência de impugnação específica aos fatos alegados pelo autor. 2. Danos morais. Reconhecimento. Dano moral configurado. Sentença que arbitrou indenização em quantia adequada ao caso em tela. Alteração. Impossibilidade. Sentença mantida. Recurso de apelação do requerido não provido, majorada a verba honorária com base no artigo 85, parágrafo 11 do Código de Processo Civil. (Apelação Cível nº 1009744-28.2022.8.26.0132; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relator (a): MARCONDES D'ANGELO; J. 19.04.2024).

APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - Prestação de serviços - Suspensão da função de monetização da conta dos autores na rede social administrada pela ré - Procedência da demanda - Insurgência da ré - Rejeição. RESTABELECIMENTO DOS ANÚNCIOS NAS CONTAS DOS AUTORES. Embora a apelante tenha o lícito direito de suspender a monetização de página quando o criador de conteúdo utiliza de forma indevida ou ilícita a sua conta, no caso não há relato de um único fato concreto que corrobore essas hipóteses - Precedentes - Obrigação de restabelecimento da função de monetização do conteúdo mantida - MULTA DIÁRIA - Multa no valor de R\$ 500,00 por dia, limitada ao teto de R\$ 15.000,00, que se mostra adequada e proporcional, tendo em vista a função coercitiva a que se destina e o poderio

*econômico da apelante - HONORÁRIOS
ADVOCATÍCIOS - Cabimento - Resistência
ao pedido implica a condenação da apelante
no ônus da sucumbência - Negado provimento.*
(Apelação Cível nº
1044906-49.2023.8.26.0100; TJSP: 25ª
Câmara de Direito Privado; Relator (a):
HUGO CREPALDI; J. 10.02.2025).

No mais, inegável que o réu, além de vencido, deu causa ao ajuizamento e, principalmente, opôs resistência ao pedido, razão pela qual deve responder pela sucumbência que, no caso, é recíproca, uma vez que a pretensão indenizatória foi afastada pela sentença, sem insurgência por parte da autora.

Dentro desse quadro, impõe-se a manutenção da r. sentença.

Mantida a r. sentença, nos termos do §11 do art. 85 do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante em favor do patrono da apelada para R\$800,00, observados os parâmetros definidos no julgado de primeiro grau.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia neste julgamento, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, situação incapaz de influir na conclusão adotada pelo Colegiado.

Ante ao exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

JOÃO ANTUNES
Relator