



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1109290-55.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado HOTEL SAINT NICOLAS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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: 28.303

APELAÇÃO Nº: 1109290-55.2022.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL – 43ª VARA CÍVEL

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. MÁRCIO ROBERTO ALEXANDRE

APELANTES: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO: HOTEL SAINT NICOLAS LTDA.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. REDE SOCIAL DIGITAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. PEDIDOS JULGADOS PROCEDENTES.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer com pedido cominatório e de concessão liminar de tutela provisória de urgência, ajuizada por Hotel contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., visando a remoção de perfis falsos no Instagram e a concessão de selo de verificação de autenticidade.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) se a obrigação de remover perfis falsos e fornecer dados cadastrais foi cumprida pela ré; (ii) se a obrigação pode ser convertida em perdas e danos; (iii) se a concessão do selo de verificação (“selo de autenticidade/selo azul”) pode ser determinada judicialmente; (iv) se a ré deve arcar com os ônus sucumbenciais.

III. Razões de Decidir

3. A legislação protetiva do consumidor é aplicável, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

4. A ré reconheceu a existência dos perfis falsos, sendo tecnicamente possível a remoção e identificação dos criadores, conforme a ordem judicial.

5. Condenação da ré à obrigação de fazer consistente em conferir “selo de autenticidade” ou “selo azul, todavia”, todavia, afastada.

IV. Dispositivo e Tese

5. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência que passa a ser recíproca.

6. Apelação parcialmente provida.

A r. sentença de fls. 467/469, com embargos de declaração rejeitados (fls. 505), cujo relatório se adota, que julgou os pedidos formulados por *Hotel Fazenda Saint Nicolas Ltda.*, nos autos da ação de obrigação de fazer com pedidos cominatório e de concessão liminar de tutela provisória de urgência, ajuizada contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.* procedentes – confirmando a tutela antecipada – e condenar a ré na obrigação de fazer, consistente em remover os perfis falsários indicados pelo autor e fornecer os dados cadastrais de referidos, bem assim para que seja verificada a sua conta oficial, conferindo-lhe o selo de autenticidade e, ante à sucumbência, devendo a ré arcar com as custas, despesas processuais despendidas pelo autor, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, desde os respectivos

desembolsos, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios devidos ao patrono do autor, fixados equitativamente em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Inconformado, **apela a ré Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.** (fls. 508/531). Apresenta resumo da demanda e objeto do recurso. Preliminarmente, diz ter cumprido a obrigação de fazer consistente no fornecimento de dados na máxima extensão da ordem exarada. No mérito, reprisa ao menos parte dos argumentos da contestação então apresentada por referida. Discorre acerca do marco civil da internet. Aborda a necessidade de resolução da obrigação quanto ao fornecimento de dados em relação as demais contas sem culpa do Facebook Brasil. Menciona contas cujos dados diz não terem sido encontrados disponíveis, eis que foram removidas do serviço Instagram. Cuida da conversão da obrigação em perdas e danos e aduz que não há falar em fixação de multa cominatória. Trata do selo de verificação de autenticidade da conta da apelada no serviço Instagram e em quanto aos limites da invenção do Estado na atividade econômica, ventilando omissão quanto à condenação sobre a meta “*verified*”. Diz impossível a condenação do Facebook ao pagamento de ônus sucumbencial. Pede a concessão de efeito suspensivo. Em suma, pede o reconhecimento do cumprimento integral da obrigação; seja a obrigação considerada resolvida e, alternativamente, que a obrigação seja convertida em perdas e danos; seja reconhecida a concessão de selo azul, o qual diz não pode ser concedido mediante ordem judicial; seja afastada a sucumbência. Postula o provimento do apelo, bem como requer a reforma da sentença, nos termos que aduz.

Foram apresentadas contrarrazões pelo autor *Hotel Fazenda Saint Nicolas Ltda.* (fls. 537/547). Pede o não provimento do apelo.

É o relatório.

Tal como relatado acima, trata-se de **ação de obrigação de fazer com pedidos cominatório e de concessão liminar de tutela provisória de urgência**, ajuizada por *Hotel Fazenda Saint Nicolas Ltda.* contra *Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.*, em linhas gerais, sob a alegação de existência de perfis falsos (*fake*) veiculados em prejuízo da imagem de referida empresa junto a rede social *Instagram*, bem como causando prejuízos à atividade econômica e, a respeito, menciona as *URLs (Uniform Resource Locator/Localizadores Uniformes de Recursos)*; que vários clientes foram vítimas de tais perfis falsos; que tentou resolver a questão junto à ré, de forma não judicializada, contudo, não teve êxito, daí os pedidos formulados na exordial (fls. 01/19).

A tutela provisória de urgência foi concedida liminarmente (fls. 332/324, destacadamente fls. 323), para o fim de determinar à ré providenciar a remoção dos perfis especificados da rede social *Instagram*. Houve decisão complementar a respeito às **fls. 340/341, 400, 445/446 e 453/454**.

Decisão esta contra a qual não houve interposição de agravo de instrumento, nos termos do artigo 1.015, I, do CPC.

Formada a relação processual, apresentada contestação (fls. 374/390) e resposta/réplica (fls. 405/422), sobreveio a sentença de parcial procedência (fls. 467/469 e 505), contra a qual interposta a apelação pela ré (fls. 508/531).

Pois bem.

É de conhecimento corrente e aplicável dia a dia nos diversos Estados da Federação, que no grande grupo econômico compreendido pela **Meta**

estão englobados o **Facebook**, **Messenger**, **Instagram**, **WhatsApp** e **Meta Horizon**.

Aliás, referida composição, de certo modo, está acenado na página de acesso público da Meta, sob acesso <https://about.meta.com/br/technologies/> e em referida página da web, no link “*nossas tecnologias*”, situação que se mantém ainda que diante de eventual alteração na composição.

Esclarecido isso, o **apelo encontra parcial guarida**, unicamente em relação ao denominado “**selo de autenticidade**” ou, ainda, “**selo azul**”, nos termos que seguem.

Com efeito, incide ao caso a legislação protetiva do consumidor – pela incidência da mitigação da teoria finalista (a respeito: AgRg no AREsp nº 646.466/ES, Rel. Min. Moura Ribeiro, Terceira Turma; J. 07.06.2016) – na medida em que figura, de um lado, a empresa ré como prestadora de serviços ou fornecedora de produtos, e de outro a autora como destinatária de referidos, resultando o “**reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo**”, nos termos do artigo 4º da legislação especial em comento (Lei n.º 8.078/90) e tratar-se a matéria de **ordem pública e interesse social** (art. 1º de referida lei especial).

Sem olvidar referida premissa, não se ignora que não há lugar para revolver o fato quanto à existência dos perfis falsos (*fake*) que se utilizam do nome da empresa autora junto à plataforma do *Instagram*, ou seja, da parte ré.

Isso porque, tanto à ocasião da contestação quanto no apelo, a ré reconhece de forma expressa que verificou a existência dos diversos perfis falsos mencionados, inclusive afirmando referida violação por tais perfis dos termos de uso do serviço Instagram (fls. 376).

Extraí-se, ademais, a possibilidade técnica de remoção dos perfis falsos, identificação de seus criadores, aliás, obrigações que recaem sobre referida, mediante ordem judicial (art. 19, § 4º da Lei n.º 12.965/14 (Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil). Assim se infere, inclusive, mas não só, pela afirmação da ré quanto o cumprimento da tutela de urgência.

Não há nos autos provas claras, robustas e convincentes da impossibilidade do cumprimento da obrigação judicial fixada na tutela concedida, enfim, na sentença que a confirmou.

Aliás, a respeito, a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO. SENTENÇA “EXTRA PETITA” – PEDIDO NÃO DEDUZIDO NÃO EXORDIAL. Reconhecimento. Determinação de retirada de perfil falso e indicação dos dados do usuário ofensor. Vedação constitucional ao anonimato (CF, art. 5º, IV). Providência que deve ser adotada apenas mediante determinação judicial, nos termos do art. 19, § 1º, da Lei Federal nº 12.965/2014 (Marco Civil da

Internet). Danos morais inocorrência. Ausência de recusa ao cumprimento de ordem judicial. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1056813-21.2023.8.26.0100; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2024; Data de Registro: 24/05/2024).

AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Tutela de urgência – Retirada de perfil falso e fornecimento de registros eletrônicos de acessos – Presença dos requisitos do artigo 300, caput, do CPC – Multa – Possibilidade – Medida legal à garantia da efetividade das decisões judiciais – Ampliação do prazo para cumprimento da medida para quinze dias úteis – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2036185-03.2023.8.26.0000; Rel. (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/04/2023; Data de Registro: 13/04/2023).

Se houve ou não o cumprimento da sentença, tal pronunciamento a respeito deve, antes, passar pelo MM. Juiz do feito, ou seja, de Primeiro grau, até para que não haja supressão de um grau de jurisdição e porque a sentença apelada não trata de eventual cumprimento ou não da decisão judicial. Além disso, tal como mencionado, não consta tenha a apelante interposto agravo de instrumento contra a decisão interlocutória que concedeu a tutela de urgência.

No mais, tal como acenado de início, encontra guarida o apelo em relação “*selo de autenticidade*” ou “*selo azul*”.

Isso porque, o autor requer seja a ré compelida a concessão de tal selo, mas em nenhum momento menciona que detinha tal selo e porventura tenha deixado de ter em razão dos fatos narrados nos autos. Vale dizer, pelo que se extrai dos autos, quer que sua página, perfil ou algo que o valha passe a ter referido selo.

Ocorre que, o “*selo de autenticidade*” ou “*selo azul*” é um produto comercializado pela ré ou cedido a critério de referida a partir da análise interna, unilateral com base em critérios subjetivos como a “*notoriedade*”.

Vale dizer, ainda que em consulta ao nome do autor no Google, venha a aparecer expressivo número de resultados – a sentença apelada faz menção a 1.920.000 resultados – não é dado impor à ré a concessão à autora de referido “*selo de autenticidade/selo azul*”. Aliás, “*notoriedade*” por si só já se afigura como de ordem subjetiva.

Compelir a ré à concessão de referido selo implicaria em impor

algo que desborda das obrigações contratuais entre a ré e os usuários, consumidores, enfim, dos serviços ou produtos de sua plataforma. É dizer que estaria o Estado-Juiz adentrando ao princípio da livre iniciativa.

Referido selo, conforme ilustrado ou apresentado pela própria autora a partir de um exemplo que extraiu da mídia social pública de terceiros (fls. 07) é de conhecimento, até pelas regras ordinárias da experiência comum, subministrada pela observação do que ordinariamente acontece, nos termos do artigo 375, do Código de Processo Civil/2015 ou, ainda, regras ordinárias da experiência, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, são acessíveis a bem poucos perfis, poucos detêm, tanto assim que no caso exemplificado pelo autor o perfil do terceiro possui *5.415 publicações e 247 milhões de seguidores* e pelo constante dos autos o autor sequer chega próximo de tal cifra.

Dessa forma, diante de tudo quanto acima expendido, a partir da análise contextualizada do conteúdo dos autos e conforme acenado de início, a insurgência constante do apelo encontra guarida apenas e tão-somente para afastar a condenação da ré à obrigação de fazer consistente em conceder ao autor o “*selo de autenticidade*” ou “*selo azul*”.

Sobre o assunto, a **jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:**

Rede social – Ação de obrigação de fazer relativa à concessão do "selo azul" ("selo de autenticidade) à conta do autor – Sentença de improcedência – Apelo do autor – Improvimento – Ré que tem liberdade para concessão do selo – Análise do requisito da "notoriedade" com certa dose de subjetividade – Impossibilidade de o Poder Judiciário se imiscuir na questão e reanalisar a viabilidade, emitindo um novo juízo de valor acerca da notoriedade da parte autora – Intromissão que só seria possível se fosse caracterizada evidente violação aos termos da plataforma, o que não se verifica na hipótese dos autos – Sentença mantida – Apelo improvido. (TJSP; Apelação Cível 1138074-71.2024.8.26.0100; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025) – destaques efetuados.

No remanescente, a sentença fica mantida, nos termos em que proferida, mais pelo quanto aqui expendido, inclusive quanto às verbas de sucumbência, diante do princípio da causalidade e porquanto o autor sucumbiu em parte mínima dos pedidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, reforma-se parcialmente a sentença para afastar a condenação da ré à obrigação de fazer consistente em conceder ao autor o **“selo de autenticidade”** ou **“selo azul”**.

A sucumbência passa a ser recíproca, arcando cada parte com 50% (cinquenta por cento) das custas e despesas processuais e, tanto a parte autora quanto a parte ré, passam a arcar com honorários advocatícios de sucumbência dos advogados da parte contrária, os quais fixados em 13% (treze por cento) sobre o valor da causa atualizado (art. 85, § 2º, do CPC), vedada a compensação (art. 85, § 14º, do CPC).

Ante ao exposto e por meu voto, **dou parcial provimento à apelação.**

JOÃO ANTUNES
Relator