



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436636

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2080584-49.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é agravada INGRID RAQUEL ANDRADE RIBEIRO.

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, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 12.721

Agravo de Instrumento Processo nº 2080584-49.2025.8.26.0000

Relator(a): ANA LUIZA VILLA NOVA

Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado

Processo de origem nº: 1018336-55.2025.8.26.0100

Agravante: Facebook Serviços Online Do Brasil Ltda.

Agravada: Ingrid Raquel Andrade dos Santos

Juiz(a): Monica Di Stasi

RECURSOS DE APELAÇÃO - Prestação de serviços - Administração de rede social - Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por dano moral ajuizada por usuário que teve sua conta na plataforma Instagram submetida a restrições unilaterais de visibilidade e funcionalidades sem prévia comunicação nem motivação clara - Perfil profissional com mais de um milhão de seguidores e atividade econômica diretamente vinculada à rede social - Decisão de origem que deferiu tutela de urgência para determinar a imediata reativação da visibilidade e das funcionalidades da conta, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 limitada a R\$ 50.000,00 - Alegações de infrações contratuais genéricas imputadas à usuária sem individualização de condutas ou identificação de conteúdos supostamente violadores das diretrizes da comunidade - Ausência de comprovação de envio de notificações claras, específicas e prévias sobre as restrições aplicadas - Inexistência de canal efetivo de diálogo com o consumidor para viabilizar o contraditório e a ampla defesa - Inaplicabilidade da cláusula geral de autonomia privada sem prova de justa causa para imposição das sanções - Atividade profissional da usuária dependente da funcionalidade da conta, com impacto direto sobre sua renda, contratos comerciais e visibilidade pública - Caracterização de falha na prestação do serviço e desequilíbrio contratual à luz do Código de Defesa do Consumidor - Aplicabilidade dos princípios do Marco Civil da Internet, notadamente os artigos 3º, 6º e 20 - Necessidade de motivação transparente e comunicação efetiva ao usuário quanto à moderação ou restrição de funcionalidades - Manutenção da multa diária fixada em R\$ 500,00 diante da necessidade de assegurar o cumprimento tempestivo da obrigação imposta - Redução da limitação do valor, contudo, para R\$ 30.000,00, que melhor atende os princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ausência de demonstração de risco à integridade da plataforma ou à coletividade de usuários - Precedentes desta E. Corte - Requisitos do artigo 300 do CPC presentes diante da verossimilhança das alegações, da urgência da medida e da

reversibilidade da providência deferida - Decisão parcialmente reformada, apenas quando ao limite de incidência da multa - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de agravo de instrumento interposto nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral, contra a r. decisão de fls. 35/37 dos autos originários, que deferiu a tutela de urgência, para “*determinar ao réu a reativação da visibilidade e todas as demais funções da conta @ingrid.andrade21, na rede social Instagram, no prazo de 48 horas*”, sob pena de multa diária fixada em R\$ 500,00, com incidência máxima de R\$ 50.000,00.

Alega o agravante que a r. decisão agravada violou seu direito ao exercício regular da autonomia contratual, uma vez que a usuária aderiu livremente aos Termos de Uso e às Diretrizes da Comunidade da plataforma no momento da criação da conta. Menciona que a agravada foi notificada das restrições aplicadas e que tais medidas decorreram de reiteradas infrações às regras da plataforma, incluindo a prática de golpes de sorteio antecipado, promoção de bens regulamentados não categorizados e propostas de cunho sexual, o que caracteriza grave violação contratual.

Assevera que as restrições aplicadas à conta da agravada foram legítimas e justificadas, estão respaldadas pelos Termos de Uso do Instagram, os quais estabelecem expressamente a possibilidade de remoção de conteúdos ou aplicação de restrições a contas que violem as normas da plataforma. Aponta que a agravada foi informada sobre as infrações cometidas e que as restrições aplicadas

decorrem do dever da agravante de garantir um ambiente seguro e respeitoso para seus usuários, evitando a disseminação de conteúdos prejudiciais ou fraudulentos.

Menciona que a plataforma tem o direito de impor restrições a contas que descumpram suas regras internas, sem que isso configure censura ou qualquer violação de direitos da agravada. Argumenta que a remoção das restrições impostas à conta da parte autora, determinada pela r. decisão agravada, compromete a integridade do ambiente virtual e contraria as normas de compliance e segurança da plataforma, podendo gerar riscos para outros usuários. Diz que a fixação de multa diária é desproporcional e incompatível com a obrigação imposta, pois impõe uma penalidade excessiva para a agravante.

Requer a concessão de efeito suspensivo. Ao final, postula a reforma da r. decisão agravada (fls. 01/28).

O pedido de atribuição de efeito suspensivo foi indeferido (fls. 33/37).

Houve apresentação de contraminuta a fls. 41/46.

É o relatório.

Trata-se, na origem, de ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por dano moral movida por Ingrid

Raquel Andrade Ribeiro contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., alegando que, na qualidade de usuária ativa da rede social Instagram, cuja conta profissional (@ingrid.andrade21) conta com mais de um milhão de seguidores e ostenta o selo de verificação concedido pela própria plataforma, passou a experimentar severas e inexplicadas restrições de funcionalidade em sua conta, as quais comprometem sua atividade profissional como influenciadora digital no nicho de *lifestyle*.

Afirma que, embora consiga acessar normalmente o perfil, diversas funções essenciais foram subitamente desativadas pela plataforma sem qualquer prévia comunicação, notificação ou justificativa plausível. Diz que as restrições abrangem a impossibilidade de ser localizada por novos seguidores, a vedação ao uso da funcionalidade “Colab”, a drástica redução na entrega de conteúdos aos seguidores (comprometendo o alcance e engajamento das publicações), a suspensão do uso de transmissões ao vivo (*lives*), entre outras limitações que inviabilizam a adequada execução de contratos com marcas e afetam de modo direto e expressivo sua fonte de renda.

Refere que, mesmo após reiteradas tentativas de solucionar a situação administrativamente, não obteve qualquer resposta ou apoio eficaz por parte do réu, sendo os canais de atendimento compostos apenas por respostas automáticas, sem interação humana, o que teria agravado ainda mais o prejuízo causado. Ressalta que jamais infringiu os Termos de Uso da plataforma e que todo o conteúdo por ela publicado sempre observou os padrões da comunidade digital, sendo o perfil objeto de constante curadoria por parte da própria

rede social, como se depreende da concessão do selo de verificação.

Argumenta que a ausência de qualquer explicação concreta para as penalidades impostas reforça a arbitrariedade da conduta da plataforma, a qual, na condição de prestadora de serviços digitais, atrai a responsabilidade objetiva pela falha na prestação do serviço, nos moldes previstos pelo Código de Defesa do Consumidor. Assevera que a restrição de funcionalidades representa, além de violação contratual, um dano à sua personalidade, pois cerceia o exercício de sua profissão, frustra contratos firmados, compromete seu rendimento financeiro e abala sua reputação pública e profissional junto ao público e aos patrocinadores. Indica que o impacto atinge tanto sua honra objetiva quanto subjetiva, diante da perda de confiabilidade e visibilidade no mercado em que atua.

Aduz que, nos cinco meses de vigência das restrições, houve queda vertiginosa nas métricas de engajamento (curtidas, comentários, compartilhamentos e salvamentos) impedindo que o conteúdo atinja seu público, de modo a comprometer sua projeção de crescimento dentro da rede social. Alega que a plataforma sequer permite que o perfil seja localizado na ferramenta de busca por usuários não seguidores, o que estagna o crescimento da conta e, em consequência, mina a base essencial de sua atividade comercial. Menciona que a relação contratual estabelecida entre as partes se insere claramente na seara do direito do consumidor, sendo a autora parte hipossuficiente técnica, o que justifica a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, inclusive para fins de inversão do ônus da prova.

Ressalta que o serviço prestado pelo réu se revelou defeituoso, não apenas pelas restrições injustificadas, mas também pela ausência de mecanismo eficiente de correção e comunicação com o consumidor.

Diz que a supressão das funcionalidades da conta sem prévio aviso ou justificativa específica configura abuso e falha grave do serviço, em violação ao dever de boa-fé contratual, aos princípios do Marco Civil da Internet e aos fundamentos que regem a proteção da personalidade, da segurança jurídica e da confiança legítima nas relações digitais. Aponta que o dano moral decorre, ainda, da perda injusta do tempo útil, e que a autora foi compelida a investir esforços prolongados para buscar explicações e tentar resolver administrativamente o problema, sem qualquer resultado, em evidente cenário de desrespeito, despreparo e descaso da plataforma administrada pelo réu. Refere que a doutrina do desvio produtivo do consumidor é plenamente aplicável ao caso concreto.

Requer a concessão da tutela de urgência para que o réu seja compelido a restabelecer integralmente as funcionalidades da conta vinculada ao perfil @ingrid.andrade21, inclusive a possibilidade de ser localizado por não seguidores, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00. Postula a procedência da ação, com o reconhecimento da obrigação de fazer consubstanciada na reativação plena da conta, e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 01/13 dos autos originários).

Decerto, a concessão da tutela de urgência exige o preenchimento concomitante dos requisitos previstos no artigo 300 do Código de Processo Civil, quais sejam, a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo. No caso concreto, verifica-se a presença desses pressupostos, de forma a justificar a antecipação dos efeitos da tutela antes da instauração do contraditório.

A r. decisão agravada reconheceu a presença de elementos suficientes à concessão da tutela de urgência, com base na verossimilhança das alegações da autora, na existência de risco concreto de dano irreparável (diante da paralisação de atividade profissional) e na reversibilidade da medida (reestabelecimento de funcionalidades previamente existentes). O perigo de irreversibilidade é inexistente, pois, se futuramente constatada a procedência das justificativas apresentadas pela plataforma, nada impedirá a imposição de novas restrições. Já o impacto imediato sobre o trabalho e a renda da agravada não admite espera, sendo a suspensão da sanção imposta medida cautelar necessária e adequada à preservação da utilidade do processo.

Nesse passo, a controvérsia reside na legitimidade das restrições impostas unilateralmente pela agravante à conta da agravada na rede social Instagram, em contexto que revela aparente descompasso entre a gravidade das sanções aplicadas e a ausência de demonstração concreta das condutas que teriam ensejado tais medidas. Alega a agravante que a usuária teria incorrido em graves

infrações às Diretrizes da Comunidade e aos Termos de Uso da plataforma, incluindo a promoção de sorteios fraudulentos, a veiculação de conteúdos de cunho sexual e a divulgação de bens não categorizados. No entanto, os elementos trazidos aos autos não corroboram, de forma suficiente, a existência de provas idôneas dessas infrações.

Cumpre assinalar que a agravada exerce atividade profissional diretamente vinculada à rede social, sendo seu perfil instrumento essencial de trabalho e meio de subsistência. A ausência de prévia comunicação, a inexistência de aviso claro sobre quais conteúdos teriam sido considerados ofensivos às diretrizes, e a negativa de acesso a instância administrativa para contestação ou revisão das medidas adotadas, tornam inequívoca a falha na prestação do serviço, caracterizando desequilíbrio contratual e violação do princípio da boa-fé objetiva. A agravante, ao justificar suas condutas com base genérica nas diretrizes internas da plataforma, não individualiza nem comprova, nos autos, as condutas específicas da agravada que legitimariam a sanção imposta.

Cabe ressaltar que o contrato celebrado entre as partes é típico de adesão, sendo a agravada mera destinatária final do serviço prestado, em contexto de hipossuficiência técnica quanto à compreensão, contestação e aplicação das cláusulas contratuais automatizadas. A invocação genérica da autonomia privada como escudo para justificar atos unilaterais de restrição e limitação de perfis profissionais, quando não acompanhada de lastro probatório mínimo que demonstre o justo motivo, vulnera não apenas a proteção contratual do

consumidor, mas compromete o próprio ambiente normativo das relações digitais, cuja legitimação se sustenta na transparência, previsibilidade e razoabilidade das medidas adotadas pelas plataformas.

Ademais, a agravante diz que foram enviadas notificações à usuária e que esta teria sido cientificada das violações, contudo, não há qualquer menção objetiva a quais publicações teriam ferido as normas da plataforma, tampouco se extrai prova de que tenha sido concedida à autora a oportunidade de impugnar ou esclarecer eventuais desvios de conduta. A ausência de contraditório material no âmbito da plataforma, somada à imposição de sanções de grande impacto econômico e profissional, fragiliza de forma incontornável a posição jurídica da agravante.

No mais, quanto à multa diária fixada pela Magistrada de origem, no valor de R\$ 500,00 por dia, revela-se plenamente adequada e tecnicamente justa, considerando-se a capacidade econômica da empresa ré e a relevância da obrigação a ser cumprida. A finalidade precípua da multa cominatória é precisamente assegurar o cumprimento tempestivo e integral da decisão judicial, servindo como importante instrumento coercitivo previsto expressamente no artigo 537 do Código de Processo Civil. Apenas a limitação da incidência deve ser reduzida para R\$ 30.000,00, quantia que se revela compatível com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. No mais, a multa fixada não configura antecipação indevida de penalidade nem possui caráter punitivo, mas sim medida coercitiva legítima e necessária, cuja incidência somente ocorrerá caso a

empresa se recuse injustificadamente a atender ao comando judicial.

O que se evidencia, na realidade, é que a agravante busca conservar um poder discricionário amplo na gestão de contas em sua plataforma, exercido sem balizas objetivas de controle externo e desprovido de mecanismos eficazes de contestação acessíveis ao usuário. Tal conduta colide com o regime jurídico das relações de consumo, sobretudo diante do caráter massificado e aderente dos contratos digitais, nos quais a parte fornecedora, dotada de supremacia técnica e econômica, deve observar rigorosamente os princípios da boa-fé, da transparência e do equilíbrio contratual.

No contexto normativo da internet, o Marco Civil (Lei nº 12.965/2014) estabelece, em seu artigo 3º, como princípios fundamentais a garantia da liberdade de expressão, a proteção da privacidade, a preservação da funcionalidade da rede, a responsabilização proporcional dos agentes conforme suas atividades e a liberdade de modelos de negócio desde que compatíveis com os demais princípios da lei. Além disso, nos termos do artigo 6º do mesmo diploma, a interpretação da lei deve levar em consideração a natureza da internet, seus usos e costumes, bem como sua relevância para o desenvolvimento humano, econômico, social e cultural. A ausência de motivação clara e acessível quanto às restrições impostas, aliada à inexistência de instância dialógica para defesa do usuário, compromete não apenas a razoabilidade das condutas da plataforma, mas também sua legitimidade institucional, especialmente quando a atividade exercida pelo titular da conta possui natureza econômica e profissional.

Nessa linha, o artigo 20 do mesmo diploma impõe ao provedor de aplicações o dever de comunicar formalmente ao usuário afetado os motivos da indisponibilização de conteúdo, com elementos que viabilizem o contraditório e a ampla defesa. No presente caso, não há notícia de que a agravada tenha recebido qualquer motivação clara ou concreta acerca das supostas infrações que lhe são imputadas, tampouco lhe foi oferecida oportunidade de esclarecimento ou defesa em ambiente minimamente dialógico, o que compromete a validade e a legitimidade das restrições aplicadas e reforça a conclusão pela falha na prestação do serviço

Nesse sentido, colaciono precedentes desta E. Corte:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização. Decisão que indeferiu o pedido de tutela de urgência, para reativação da conta pessoal mantida junto à rede social (Instagram). Acolhimento. Ao menos em cognição sumária, a desativação deu-se de forma unilateral, sem a devida prestação de informações necessárias ao exercício do prévio contraditório, o qual também não parece ter sido oportunizado antes das medidas adotadas. Verossímil a alegação da Autora de inobservância do disposto no art. 20 da Lei 12.065/2014 (Marco Civil da Internet). Recurso provido.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2053207-06.2025.8.26.0000; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2025; Data de Registro: 10/04/2025) (Grifo nosso)

“TUTELA DE URGÊNCIA. Decisão que a defere, para reativação de conta da agravada no Instagram. Insurgência do réu. Desacolhimento. Alegações do agravante sobre

descumprimento das normas da plataforma, mas sem provas objetivas que as sustentem. Agravada atuando como influenciadora digital, com risco de prejuízos irreparáveis pela manutenção do bloqueio. Análise aprofundada das alegações do agravante será realizada pelo juízo de primeiro grau, se necessário com instrução. Alegação de obrigação inviável refutada, uma vez que a obrigação foi cumprida e o perfil da agravada segue ativo. Multa arbitrada em patamar razoável. Decisão mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2004747-85.2025.8.26.0000; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025) (Grifo nosso)

“TUTELA DE URGÊNCIA - Obrigação de fazer - Reestabelecimento e reativação do perfil do autor na plataforma Instagram - Concessão - Admissibilidade - Não se nega que a possibilidade de resilição unilateral do contrato pode ser admitida quando violados os termos de uso ao qual o autor se submeteu ao se cadastrar na rede social mantida pelo réu - Necessidade, contudo, de demonstração da permanência de violação dos termos de uso e não mera alegação da inobservância de direitos autorais de terceiros - Não configuração, em cognição sumária, de exercício regular de direito, mas indícios de conduta abusiva e arbitrária na manutenção de desativação da conta pelo réu, em razão da possibilidade de reativação mediante concordância expressa do denunciante - Presença dos requisitos do art. 300 do CPC, mormente porque a conta era usada para o sustento do autor - Decisão reformada. ASTREINTE - Cominação de multa em caso de descumprimento da tutela de urgência deferida - Admissibilidade - Arbitramento da multa diária em R\$ 500,00, limitada a 30 dias. Recurso provido.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2084132-19.2024.8.26.0000; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024) (Grifo nosso)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência. Insurgência contra a r. decisão que indeferiu o pedido de tutela de urgência para determinar o acesso e reativação das contas do Facebook e Instagram. Pretensão de restituição das contas. Cabimento. Desativação fundada no descumprimento das políticas de privacidade. Ausência de

informação clara sobre a infração cometida, a impedir a defesa adequada. Rede social utilizada para realização de contatos e interação com seguidores, possíveis consumidores dos produtos comercializados pela agravante. Presença dos requisitos do art. 300 do CPC. Precedentes. Impossibilidade, contudo, da determinação para que a reativação das contas seja promovida nos exatos termos antes da exclusão (postagens, histórico, mensagens e seguidores), diante da ausência de elementos a quantificar e demonstrar a situação anterior à desativação. Decisão parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2346397-10.2023.8.26.0000; Relator (a): Rodrigues Torres; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024) (Grifo nosso)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. AÇÃO PROPOSTA CONTRA PROVEDOR DE APLICAÇÃO. Concessão da tutela para determinar a reativação do perfil do autor na plataforma "Instagram". Inconformismo da ré. Não acolhimento. Verificadas, em sumária cognição, a plausibilidade do direito, bem como o requisito da urgência. Elementos apresentados sinalizam que a desativação da conta não foi precedida de notificação clara e precisa ao consumidor, indicando os detalhes da suposta violação de política de privacidade. Agravado demonstrou que depende da utilização de seu perfil para a exploração de atividade econômica. Tutela deferida que poderá ser revertida a qualquer momento. Inexistência de respaldo para a redução das "astreintes", as quais foram estabelecidas de forma proporcional, e têm por escopo compelir a agravante a cumprir a determinação judicial. Patente a recalcitrância da requerida que, até o momento da interposição do recurso, não havia reativado a conta do requerente. Decisão mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2074251-23.2021.8.26.0000; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/05/2021; Data de Registro: 13/05/2021) (Grifo nosso)

Assim, por não haver elementos suficientes a infirmar os fundamentos da r. decisão agravada, e considerando que a parte agravante não logrou êxito em demonstrar, de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma concreta e específica, a legalidade da medida restritiva imposta à usuária, de rigor a rejeição do presente recurso, ressalvada apenas a limitação do valor da incidência da multa.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de agravo de instrumento, apenas para reduzir o valor limite de incidência da multa, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora