



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2024.0000466748

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1108902-55.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ----- DECORAÇÃO LTDA, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso da autora e negaram ao da requerida. V. U.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MAURO CONTI MACHADO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 21 de maio de 2024.

**MIGUEL PETRONI NETO**

**RELATOR**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Voto nº 44648

Apelação nº 1108902-55.2022.8.26.0100

Comarca de São Paulo

Aptes/Apdos: -----

Apdos/Aptes: **FACEBOOK SERVIÇOS ON-LINE DO BRASIL LTDA**

Juiz (a) de Direito: Dr(a). Laura de Mattos Almeida

*Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e moral julgada procedente em parte Instagram Conta da autora desativada, sob o argumento de violação aos termos de uso Alegações genéricas e vagas, incapazes de caracterizar infração contratual Injustificada a adoção da gravosa medida, já que a ferramenta é utilizada no desenvolvimento de atividade econômica – Reconhecido o dever de restabelecimento da conta Informação de que a requerida não cumpriu com a ordem liminar – Manutenção da multa pelo descumprimento da liminar – Perdas e danos e impossibilidade de cumprimento da obrigação que deverão ser verificadas em cumprimento de sentença – Lucros cessantes devidos em razão da queda no faturamento demonstrada – Montante que deverá ser apurado em fase de liquidação – Recurso da autora provido e não provido o da requerida*

1:- Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e moral julgada procedente em parte. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “----- ajuizou ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, alegando, em resumo, que possui o perfil @----- na rede social Instagram, e que a utiliza como forma de divulgação de sua atividade comercial, realizando a venda de seus produtos, contando com número expressivo de seguidores. Afirma que, em agosto de 2022, a ré desativou a sua conta, sem prévia notificação, ao argumento de que a autora teria violado direitos autorais de terceiros ao comercializar macacão em formato de unicórnio. Narra que a ré respondeu sua solicitação de desbloqueio informando que a autora havia concordado com os termos de uso da rede social, e que esta proíbe o uso não autorizado da propriedade intelectual de terceiros. Aduz que encaminhou notificação extrajudicial à requerida, mas não obteve retorno. Afirma que o bloqueio da página fere o contraditório e a ampla defesa, além de ser discriminatório e afrontar o Código de Defesa do Consumidor. Pede a reativação da página, bem como o pagamento de indenização por danos morais, que estimou em R\$ 10.000,00, e por perdas e danos. Juntou os documentos de fls. 17/52. A tutela de urgência foi deferida (fls. 55/57). Citada (fls. 65), a ré ofereceu contestação (fls. 66/91), alegando, em síntese, que a reativação do perfil da autora é inviável, diante da violação aos termos de uso da plataforma

-2-

*Instagram. Esclarece que, a proteção baseada nos termos de uso e diretrizes da comunidade é expressa ao determinar a proibição de publicações que envolvam direitos de propriedade intelectual, como por exemplo, violação de direitos autorais, de marca comercial, falsificação ou bens pirateados. Sustentou*



## PODER JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*a inexistência do dever de armazenamento de conteúdos pelos provedores de aplicação de internet. Aduziu a impossibilidade de ser compelido a permanecer contratado e o não cabimento do pedido de indenização por danos morais, diante da inexistência de ato ilícito e da configuração da excludente do exercício regular de direito. Houve réplica (fls. 114/120). As partes não manifestaram interesse na produção de outras provas (fls. 157/158 e 159/160). Ante o descumprimento da tutela de urgência, foi aplicada à ré multa diária, nos moldes da decisão de fls. 195, até o limite de R\$ 500.000,00, a ser cobrada em cumprimento de sentença (fls. 232). Negado provimento ao agravo de instrumento interposto pela requerida (fls. 268). É o relatório.” (fls. 295/296).*

A r. sentença assim decidiu: *“Pelo exposto, julgo PROCEDENTE EM PARTE o pedido inicial, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré a restabelecer o perfil @-----, confirmando a tutela de urgência. Sendo cada litigante, em parte, vencedora e vencida, cada uma arcará com metade das custas e despesas processuais, ficando os honorários advocatícios dos patronos arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da causa (CPC, art. 86). P.I.” (fls. 235/236).*

Apelam ambas as partes.

A autora (fls. 303/309), com pedido de reforma da r. sentença a fim de que seja concedido o pedido relativo aos lucros cessantes. Sustenta haver provas robustas nos autos de que em agosto/2022 o seu faturamento foi de R\$ 28.780,25, enquanto em setembro/2022, como reflexo do bloqueio de sua conta no Instagram, o faturamento caiu para R\$ 21.289,85. Argumenta que a média de faturamento no período de outubro/2021 a setembro/2022, antes, portanto, do bloqueio da conta do Instagram, foi de R\$ 36.439,33, conforme extrato juntado a fls. 52. Esclarece que em razão do bloqueio arbitrário de sua conta, deixou de realizar vendas nos melhores períodos do ano, quais sejam, DIA DAS CRIANÇAS e NATAL. Com relação ao Natal, aduz que em dezembro de 2021 o faturamento foi de R\$ 94.623,21, sendo natural que se atingisse esse mesmo número em 2022, isso, claro, se sua conta no Instagram estivesse ativa. Todavia, as vendas tiveram uma forte queda, e nos

-3-

termos do extrato juntado às fls. 194, em dezembro de 2022 o faturamento foi de apenas R\$ 37.533,03. Ou seja, deixou de faturar em dezembro de 2022 a importância de R\$ 57.090,18 (R\$ 94.623,21 – R\$ 37.533,03). Requer, ainda, a análise do extrato de faturamento relativo ao período de



## PODER JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julho/2022 a maio/2023 (fls. 277). Desse modo, pugna pela condenação da requerida ao pagamento de indenização por lucros cessantes a ser apurada em liquidação de sentença.

O recurso da autora foi recebido e contrarrazoado (fls. 341/347).

A requerida, por sua vez, defende que a desativação da conta @----- pelo provedor de aplicações do Instagram se deu em exercício regular de direito porque houve violação aos Termos de Uso do serviço, aos quais sua responsável legal aderiu de forma livre e consciente. Mais especificamente, esclarece que a conta desativada violou direitos de propriedade intelectual de terceiros. Insiste em que o Instagram não pode ser obrigado a permanecer contratado em caso de eventual futura violação aos termos de uso pela autora. Sustenta, ainda, a impossibilidade de reativação da conta porque foi permanentemente desabilitada pelo provedor e que a aplicação da multa cominatória é incompatível com obrigação que não pode ser cumprida. Subsidiariamente, caso se entenda pela conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, assevera que não foi comprovado o alegado dano e prejuízo supostamente sofrido pela autora, em violação ao art. 402 do Código Civil. Por fim, sustenta que não deve ser condenada nas verbas sucumbenciais porque não deu causa à propositura da ação (fls. 312/332)

Recurso recebido e contrarrazoado (fls. 348/355).

#### **É o relatório.**

2:- De início, não se desconhece que o serviço Instagram possui seus “Termos de Uso” e as “Diretrizes da Comunidade”, aos quais livremente anuiu a autora, e que eventual violação pode acarretar o bloqueio temporário ou até mesmo definitivo, como ocorreu *in casu*, em que houve a desativação da conta.

Contudo, muito embora tenha a requerida defendido a tese de que a desativação da conta foi regular e mero exercício de direito, fato é que ela não conseguiu demonstrar a alegada violação

-4-

aos termos de uso, havendo alusão genérica e vaga quanto ao uso do aplicativo de forma indevida, em choque com os termos de serviços. Pese embora o regular processamento da ação, com possibilidade



## PODER JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de produção de outras provas, verifica-se que a apelada nem sequer descreveu de forma específica o ilícito contratual perpetrado pela autora, limitando-se a apresentar o documento de fls. 145/150 que sequer descreve o suposto ilícito cometido e apenas informa que houve “denúncias” sobre uso indevido.

Noutras palavras, a apelada não comprovou qualquer violação aos termos contratuais do Instagram que legitimaria o cancelamento do perfil da autora.

Tampouco demonstrou tenha sido oportunizado à autora o exercício do contraditório ou a ciência quanto à possibilidade de restrição em razão de determinada postagem que alegadamente infringia os “Termos de Uso” da plataforma digital. Não se comprovou, sequer, tenha a autora sido corretamente cientificada quanto à referida violação, ou mesmo que tenha sido facultada a remoção do conteúdo, de modo que a desativação do perfil perpetrada pela requerida, no caso concreto, de fato revelou-se arbitrária e abusiva.

Ou seja, não logrou a ré demonstrar, na hipótese, a efetiva ofensa aos termos de uso e diretrizes da comunidade do serviço, cabendo anotar que a ré sequer indicou nos presentes autos o teor das publicações supostamente violadoras.

Em suma, a apelada não se desincumbiu de seu ônus de comprovar a violação aos termos de uso, como lhe incumbia (artigo 373, II, do Código de Processo Civil).

Desse modo, correta a determinação de reativação do perfil, como este E. Tribunal já decidiu em casos assemelhados:

*APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROVEDOR DE MÍDIA SOCIAL – BLOQUEIO DE ACESSO AO PERFIL DA USUÁRIA Ausência de fundamentação para a desativação da conta da autora junto ao Instagram Afirmação genérica do descumprimento dos Termos de Uso da comunidade Exclusão da conta sem prévio aviso ou observância do direito de defesa e contraditório Dano moral configurado –*

-5-



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*Impacto da conduta sobre o exercício da atividade profissional da autora e sua imagem perante terceiros - Indenização arbitrada em R\$10.000,00 – Ação procedente – RECURSO PROVIDO.*

(TJSP; Apelação Cível 1009420-37.2022.8.26.0100; Relator (a): Luis Fernando Nishi; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024)

*APELAÇÃO. Prestação de serviços de provedor de aplicação. Redes Sociais. Responsabilidade civil. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais por remoção de perfil comercial na plataforma "Instagram". Sentença parcialmente procedente. Insurgência da provedora. Alegação de retirada do perfil no exercício regular de direito. Autora que alterou a data de nascimento para data inferior ao permitido pelo serviço da ré e foi inserida em ponto de verificação. Medida tomada pela provedora que não possibilitou oportunidade do devido contraditório para comprovação do equívoco e da idade da autora. Dano moral configurado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento, diante da insegurança com a utilização do serviço. Reconhecimento. Indenização arbitrada em valor proporcional e razoável. Astreintes fixadas em antecipação de tutela que determinou ao apelante a reativação da conta da autora do instagram. Liminares que não foram cumpridas nos prazos assinalados. Conta reativada fora do prazo determinado judicialmente. Astreintes mantidas. Fixação dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. . Incidência de juros de mora sobre o valor da multa diária. Impossibilidade. Incidência de correção monetária. Possibilidade. Mera recomposição do valor da moeda. Incidência de honorários sobre o montante. Possibilidade. Irresignação da autora. Danos materiais expressamente formulados na emenda à inicial. Não configurados. Ônus de sucumbência que incumbe às partes, que decaíram nos pedidos formulados. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO do autor e RECURSO IMPROVIDO, do réu.*

(TJSP; Apelação Cível 1045008-08.2022.8.26.0100; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024)



## PODER JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

-6-

Consigne-se, ainda, que a determinação de reativação do perfil da autora não se trata de compelir o Instagram “a permanecer contratado”, tampouco de negar à requerida o direito de resolver o contrato, quando da eventual violação das regras de uso do aplicativo. O que se vê, é que não se indicou de que forma teria a autora, de fato, infringido os “Termos de Uso”, já que a aplicação da cláusula resolutiva (artigo 474 do Código Civil) pressupõe a infração do contrato, o que não restou demonstrado no caso.

3:- A autora informa, ainda, que mesmo com o acolhimento do pedido liminar, não houve o reestabelecimento da conta, nos moldes determinados pelo juízo *a quo*, inicialmente, e ratificado por esta Câmara por ocasião do julgamento do agravo de instrumento nº 2255264-18.2022.8.26.0000, cujo acórdão se encontra copiado a fls. 262/267.

Já a requerida alega de maneira vaga e genérica uma suposta impossibilidade de cumprimento da obrigação de reativação do perfil porque definitivamente deletado pelo Provedor, hipótese em que a obrigação se resolve, nos termos do art. 248 do Código Civil.

Ora, a conversão da multa em perdas e danos somente deverá ocorrer diante de comprovação da impossibilidade de cumprimento do dever ou a requerimento da autora, o que não houve.

É o que dispõe o artigo 499 do Código de Processo Civil: “*A obrigação somente será convertida em perdas e danos se o autor o requerer ou se impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente*”.

Neste sentido a jurisprudência deste E. Tribunal:

*APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Restabelecimento da conta de usuária, hackeada do aplicativo "Instagram". Relação de consumo. Não comprovada a culpa exclusiva da vítima como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*CDC. Conversão do pedido em perdas e danos. Impossibilidade se, até o momento, não*

-7-

*há requerimento dos autores nesse sentido, nem prova inequívoca de que se tornou impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente. Artigo 499 do CPC. Majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Confirmação da tutela de urgência. Manutenção da multa diária fixada em sede de agravo de instrumento. Possibilidade de readequação pelo juiz da causa, na fase de cumprimento de sentença. Artigos 536, § 1º e 537, ambos do. Desprovido o apelo da corrê Facebook e parcialmente provido o apelo dos autores.*

(TJSP; Apelação Cível 1035421-93.2021.8.26.0100; Relator (a): Lidia Conceição;  
Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível;  
Data do Julgamento: 21/07/2022; Data de Registro: 22/07/2022)

A alegação da requerida de que não houve comprovação de danos no caso de uma eventual conversão da obrigação em perdas e danos não se sustenta. É óbvio que houve prejuízo à atividade profissional da autora e, conseqüentemente, de sua renda, com a impossibilidade de divulgação dos produtos por ela comercializados exclusivamente de forma virtual, justamente por se tratar de um *e-commerce*. E isso ficou demonstrado nos autos, não havendo sequer impugnação específica por parte da requerida. Nada obsta, ademais, que as perdas e danos sejam devidamente quantificadas em sede de liquidação.

4:- Com a razão a autora, ainda, ao verberar pelos lucros cessantes, pois restou demonstrado nos autos que a indigitada rede social é importante ferramenta comercial para fomentar sua atividade comercial e com a desativação de sua conta houve significativa redução de faturamento.

Dispõe o artigo 402 do Código Civil: “*Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar*”.





## PODER JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, os lucros cessantes são espécie de reparação pelo que o ofendido deixou

-8-

razoavelmente de lucrar por consequência direta do ato ilícito.

No caso dos autos, ao revés do que sustentado, não houve a mera alegação de que autora deixou de auferir lucro hipotético, mas a comprovação de que em período anterior houve faturamento muito superior ao apresentado após a desativação da conta e que era esperada a percepção desses frutos.

É inegável que a autora sofreu prejuízos decorrentes da desativação de sua conta na rede social, pois demonstrada atividade comercial lucrativa com a venda de produtos com temática *geek*, sendo certo que a interrupção da divulgação dos produtos por ela comercializados se deve diretamente à exclusão do perfil na plataforma Instagram.

Desta forma, deve ser ressarcida, com reconhecimento de seu direito aos lucros cessantes, cujos valores deverão ser apurados em sede de liquidação de sentença, a fim de se evitar enriquecimento sem causa.

5:- Em relação aos ônus de sucumbência também não há nada a ser reparado na r. sentença, na medida em que foi mesmo a requerida quem deu causa à propositura da demanda, com a desativação arbitrária do perfil da autora, que comprovou que o fomento de suas vendas dependia exclusivamente da divulgação na rede social Instagram. Com a cessação ao acesso houve decréscimo significativo nas vendas, tornando necessário o ajuizamento da demanda, porquanto a requerida não cuidou da resolução da questão extrajudicialmente.

6:- No caso, a requerida deverá arcar com o integral pagamento dos ônus sucumbenciais, consoante previsto no § 2º, do artigo 82, no artigo 85, “caput”, e no parágrafo único do artigo 86, todos do Código de Processo Civil:

*“Art. 82. Salvo as disposições concernentes à gratuidade da justiça, incumbe às partes prover as despesas dos atos que realizarem ou requererem no processo, antecipando-lhes*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*o pagamento, desde o início até a sentença final ou, na execução, até a plena satisfação do direito reconhecido no título.*

[...]

-9-

*§ 2º A sentença condenará o vencido a pagar ao vencedor as despesas que antecipou.*

[...]

*Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor:*

[...]

*Art. 86. [...]*

*Parágrafo único. Se um litigante sucumbir em parte mínima do pedido, o outro responderá, por inteiro, pelas despesas e pelos honorários.”*

É inarredável a conclusão de que a requerida sucumbiu em significativa parcela do pedido inicial. Em razão disso, é inevitável a conclusão de que os ônus sucumbenciais não comportam repartição entre os litigantes, devendo ser suportados exclusivamente pela requerida.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso da requerida e dá-se provimento ao da autora.

Nos termos do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios sucumbenciais majorados para 20% sobre o valor da causa atualizado.

**MIGUEL PETRONI NETO**

Relator



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

-10-