



**Poder Judiciário
Comarca de Goiânia**

Gabinete do Juiz da 21ª Vara Cível

Telejudiciário (62) 3216-2070, Fórum Cível: 62-3018-6000, 5ª UPJ das Varas Cíveis (62) 3018-6456 e (62) 3018-6457,
WhatsApp 5ª UPJ: (62) 3018-6455

E-mail 5ª UPJ: 5upj.civelgyn@tjgo.jus.br, Gabinete Virtual: gab21varacivel@tjgo.jus.br, WhatsApp Gabinete 21ª: (62) 3018-6472

Endereço: (Edifício Forum Cível) Avenida Olinda, Esquina com Rua PL-03, Qd. G, Lt. 04, Park Lozandes, Cep: 74.884-120 -
Goiânia - GO

DECISÃO/MANDADO

Processo nº 5523317-26.2025.8.09.0051

I - RELATÓRIO.

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais com Pedido de Tutela de Urgência proposta por CÁLITA FRANCIELE MIRANDA DE SOUZA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A autora, influenciadora digital com aproximadamente 583 mil seguidores na plataforma Instagram (@calitafransouza), narra que sua atividade profissional consiste na geração de receita a partir de parcerias publicitárias e divulgação de produtos de empresas parceiras. Aduz que, no dia 25 de abril de 2025, foi surpreendida com a suspensão abrupta de sua conta pela ré, sem aviso prévio ou qualquer justificativa clara sobre a motivação do bloqueio.

Relata que, no dia seguinte, 26 de maio de 2025, notificou extrajudicialmente a ré, solicitando a imediata reativação de sua conta, bem como esclarecimentos sobre os supostos descumprimentos de diretrizes da comunidade, além da concessão de oportunidade para apresentação de defesa ou esclarecimentos.

Afirma que a ré, no entanto, manteve-se inerte, não apresentou qualquer resposta, tampouco informou a autora sobre quais seriam as diretrizes supostamente violadas, nem garantiu o contraditório ou a ampla defesa. Narra que, no sábado subsequente, em 27 de maio de 2025, a ré procedeu com a exclusão definitiva de sua conta.

Ressalta que possui dois contratos de publicidade ativos – um com a WINK DIGITAL LTDA., no valor total de R\$ 42.000,00, e outro com a NUTRIN GROUP LTDA., no valor de R\$ 6.000,00 – vinculados à sua atividade de influenciadora digital, os quais estão sendo impactados diretamente pela suspensão da conta, causando prejuízos financeiros imediatos, tendo em vista que a manutenção de sua presença digital é a fonte de sua renda principal.

Valor: R\$ 20.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 5ª UPJ VARAS CÍVEIS: 12ª, 20ª, 21ª, 22ª, 23ª E 25ª
Usuário: GABRIEL REED OSORIO - Data: 03/07/2025 18:36:09



Sustenta que a relação havida entre as partes é nitidamente de consumo, requerendo a inversão do ônus da prova. Aduz que a exclusão do perfil foi realizada de forma sumária, sem apresentação de motivos ou justificativas, e sem oportunizar o contraditório e a ampla defesa, o que violaria direitos constitucionais da autora e causaria prejuízos financeiros imediatos.

Em sede de tutela de urgência, requer seja a ré compelida a reativar e restituir o acesso da autora a seu perfil no Instagram (@calitafransouza) no prazo de 24 horas, fixando, desde já, multa diária de R\$ 5.000,00 limitada a 90 dias.

No mérito, pugna pela confirmação da tutela de urgência, bem como pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 20.000,00, além das custas e honorários advocatícios.

É o relatório.

II - FUNDAMENTAÇÃO.

1. Da Natureza Jurídica da Tutela de Urgência.

A tutela provisória, introduzida sistematicamente pelo Código de Processo Civil de 2015, apresenta-se como instrumento essencial para a efetividade da jurisdição diante de situações que não podem aguardar o desenvolvimento completo do iter processual. Conforme lição de JOSÉ MIGUEL GARCIA MEDINA, "tutelas provisórias são tutelas jurisdicionais não definitivas, concedidas em cognição sumária, cuja função é adiantar provisoriamente os efeitos da tutela definitiva ou assegurar a sua futura eficácia" (*Curso de Direito Processual Civil Moderno*, 6ª ed., 2023, p. 478).

Dentro desse gênero, a tutela de urgência, regulamentada a partir do art. 300 do CPC, destina-se a casos em que a situação de perigo exige imediata intervenção jurisdicional. Na precisa conceituação de CÂNDIDO RANGEL DINAMARCO:

"A tutela de urgência é caracterizada pela necessidade de provimento jurisdicional célere e eficaz, destinado a evitar que o tempo do processo torne inútil ou sem efetividade o seu resultado final." (*Instituições de Direito Processual Civil*, Vol. I, 10ª Ed., 2023, p. 893)

No mesmo sentido, ensina ARAKEN DE ASSIS:

"As tutelas provisórias objetivam minorar os nefastos efeitos do tempo necessário para obtenção da tutela definitiva, bem como gerenciar as situações de perigo que se apresentam in concreto." (*Manual da Execução*, 22ª Ed., 2023, p. 456)

HUMBERTO THEODORO JÚNIOR aprofunda essa compreensão ao esclarecer que:

"A tutela provisória de urgência se destina a afastar o periculum in mora, que representa uma situação de risco de dano iminente, capaz de comprometer a efetividade do processo e, assim, impedir a realização do direito afirmado pela parte." (*Curso de Direito Processual Civil*, Vol. I, 64ª ed., 2023, p. 637)

A concessão da tutela de urgência, conforme preceitua o art. 300 do Código de Processo Civil, demanda a presença simultânea de elementos que evidenciem (i) a probabilidade do direito (*fumus boni iuris*) e (ii) o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo (*periculum in mora*), além da (iii) reversibilidade dos efeitos da decisão (§ 3º do mesmo dispositivo).

2. Da Relação de Consumo e seu Impacto na Análise dos Requisitos da Tutela.

Preliminarmente, antes de adentrar na análise dos requisitos específicos da tutela de urgência,



cumpre reconhecer a natureza consumerista da relação jurídica estabelecida entre as partes.

Conforme pontua CLAUDIA LIMA MARQUES:

"As relações entre fornecedores e consumidores de serviços digitais caracterizam-se pela vulnerabilidade técnica, jurídica e informacional do usuário, atraindo a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor mesmo quando não há contraprestação pecuniária direta." (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 9ª ed., 2024, p. 118)

A jurisprudência consolidou o entendimento de que existe relação de consumo entre usuários e redes sociais. O fundamento reside na remuneração indireta obtida pelas plataformas através dos dados dos usuários, que atraem publicidade, configurando prestação de serviço mediante remuneração nos termos do artigo 3º, §2º do CDC.

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

"A exploração comercial da internet sujeita as relações de consumo daí advindas à Lei n. 8.078/90. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo 'mediante remuneração' contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor." (REsp 1193764/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 14/12/2010)

Reconhecida a relação de consumo, incide a inversão do ônus da prova em favor da consumidora, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, dada a verossimilhança das alegações e sua hipossuficiência técnica e informacional frente à plataforma digital.

3. Da Probabilidade do Direito (*Fumus Boni Iuris*).

A probabilidade do direito, que substituiu no CPC/2015 a expressão "prova inequívoca da verossimilhança", representa, conforme ensina FREDIE DIDIER JR.:

"Um juízo de plausibilidade mediante cognição sumária que, embora não conduza a um juízo de certeza, permita visualizar um significativo grau de probabilidade de que o direito material exista." (*Curso de Direito Processual Civil*, Vol. 2, 24ª ed., 2022, p. 724)

No caso em análise, a probabilidade do direito (*fumus boni iuris*) encontra-se demonstrada pelos documentos juntados aos autos, que evidenciam que a autora teve seu perfil no Instagram (@calitafransouza) suspenso e posteriormente excluído, sem que lhe fosse oportunizado o exercício do contraditório e da ampla defesa, ou mesmo sem que lhe fossem apresentadas justificativas claras e específicas acerca de quais diretrizes da comunidade teriam sido violadas.

Extrai-se dos autos que a autora, após a suspensão de seu perfil, buscou esclarecer a situação por meio de notificação extrajudicial, porém não obteve resposta satisfatória da empresa ré, que procedeu com a exclusão definitiva da conta.

A Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), em seu artigo 7º, estabelece que o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e assegura aos usuários diversos direitos, entre eles o de "informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet" (inciso VI), bem como o de "não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização" (inciso IV).

O artigo 8º da mesma lei estabelece que "a garantia do direito à privacidade e à liberdade de expressão nas comunicações é condição para o pleno exercício do direito de acesso à internet".



Conforme magistério de RONALDO LEMOS e CARLOS AFFONSO SOUZA:

"O Marco Civil da Internet elevou o direito à informação e à transparência a patamares centrais nas relações entre provedores e usuários, tornando imperativo que as plataformas digitais ofereçam não apenas clareza sobre suas políticas de uso, mas também oportunidades concretas de manifestação e defesa antes de qualquer sanção grave, como a exclusão de contas." (*Marco Civil da Internet: Construção e Aplicação*, 3ª ed., 2024, p. 183)

Na mesma linha, ANDERSON SCHREIBER enfatiza que:

"As plataformas digitais, enquanto espaços privados de interesse público, não podem simplesmente excluir usuários sem o devido processo digital, que se traduz na apresentação clara dos motivos da exclusão, na especificação da conduta violadora e na oportunidade efetiva de defesa." (*Direitos da Personalidade e Redes Sociais*, 2ª ed., 2023, p. 245)

A jurisprudência dos tribunais brasileiros, inclusive do Tribunal de Justiça de Goiás, tem reiteradamente reconhecido que a suspensão e exclusão de contas em redes sociais sem a devida justificativa ou oportunidade de defesa configura conduta arbitrária e abusiva, como se verifica no seguinte julgado:

"Viola o direito fundamental da liberdade de expressão, comunicação e manifestação do pensamento, o ato do Facebook desativar de forma repentina, arbitrária, sem prévia cientificação do usuário, e sem comprovação de que ele teria violado os Termos de Uso do provedor (artigo 373, II, do CPC), além de exigir providências somente no âmbito judicial, como condição para reativar a conta digital em suas redes sociais e do Instagram." (TJGO, Apelação Cível 5514473-64.2023.8.09.0049, Rel. Des. Mônica Cezar Moreno Senhorelo, 5ª Câmara Cível, julgado em 12/04/2024)

Ademais, a doutrina reconhece que o **contraditório e a ampla defesa** constituem deveres fundamentais das redes sociais quando da exclusão de perfis. A aplicação decorre da **eficácia horizontal dos direitos fundamentais**, que vincula particulares ao respeito aos direitos fundamentais, conforme leciona VIRGÍLIO AFONSO DA SILVA:

"A eficácia horizontal dos direitos fundamentais estende as garantias constitucionais às relações privadas, especialmente àquelas marcadas por evidente assimetria de poder, como ocorre entre usuários individuais e grandes plataformas digitais." (*A Constitucionalização do Direito: Os direitos fundamentais nas relações entre particulares*, 4ª ed., 2024, p. 172)

Nesse contexto, a suspensão e posterior exclusão do perfil da autora, sem a devida oportunidade de defesa e sem apresentação clara dos motivos que justificaram tal medida, configura, em princípio, violação às garantias constitucionais e legais asseguradas à autora.

4. Do Perigo de Dano ou Risco ao Resultado Útil do Processo (*Periculum in Mora*).

O *periculum in mora* consiste, nas palavras de OVÍDIO A. BAPTISTA DA SILVA:

"Na existência de um dano potencial, um risco que corre o processo principal de não ser útil ao interesse demonstrado pela parte, em razão do *periculum in mora*, risco esse que deve ser objetivamente apurável." (*Curso de Processo Civil*, Vol. 2, 8ª ed., 2020, p. 54)

No caso em tela, o *periculum in mora* encontra-se patente nos autos, uma vez que a manutenção da situação atual pode causar prejuízos irreparáveis à requerente, que utiliza a conta profissional como ferramenta de trabalho, com significativo alcance e engajamento.

Os documentos acostados à exordial demonstram que a requerente possui dois contratos publicitários ativos – um no valor de R\$ 42.000,00 com a WINK DIGITAL LTDA. e outro de R\$ 6.000,00 com a



NUTRIN GROUP LTDA. – que dependem diretamente da manutenção de seu perfil no Instagram, sendo esta sua principal fonte de renda.

BRUNO MIRAGEM, ao analisar o impacto econômico das redes sociais na atualidade, observa que:

"O ambiente digital tornou-se um mercado próprio, onde a presença e visibilidade constituem ativos econômicos mensuráveis e essenciais para diversas atividades profissionais, não sendo razoável ignorar o impacto patrimonial causado pela exclusão arbitrária de um usuário profissional desse espaço." (*Curso de Direito do Consumidor*, 9ª ed., 2023, p. 587)

Ademais, há o risco de utilização indevida de seu nome e imagem para aplicação de golpes ou práticas ilícitas direcionadas aos seus seguidores, familiares e amigos, o que pode causar danos à sua reputação e imagem. Tal circunstância agrava-se quando consideramos a dinâmica das redes sociais, onde a ausência prolongada de um perfil pode resultar na perda irreversível de seguidores, engajamento e relevância para os algoritmos de distribuição de conteúdo.

Como bem pontua o Tribunal de Justiça de Santa Catarina:

"A desativação injustificada de um perfil em rede social configura falha na prestação do serviço, especialmente quando a conta é utilizada para fins lucrativos." (TJSC, Recurso Inominado 5002476-32.2023.8.24.0033, 1ª Turma Recursal, julgado em 15/02/2024)

5. Da Reversibilidade dos Efeitos da Decisão

O § 3º do art. 300 do CPC estabelece que "a tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida quando houver perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão".

Sobre o tema, LUIZ GUILHERME MARINONI esclarece:

"A exigência de reversibilidade dos efeitos da decisão não pode ser interpretada literalmente, a ponto de inviabilizar a própria tutela de urgência nos casos em que a irreversibilidade se afigura inevitável, sob pena de sacrifício do próprio direito que se pretende tutelar." (*Novo Código de Processo Civil Comentado*, 4ª ed., 2023, p. 388)

No caso concreto, a possibilidade de reversão da medida está claramente configurada, uma vez que, a qualquer momento, caso necessário, a requerida poderá suspender novamente o acesso à conta, se comprovados os motivos legítimos para tal ação.

Conforme bem observou TERESA ARRUDA ALVIM:

"A reversibilidade deve ser compreendida como a possibilidade fática e jurídica de retorno ao status quo ante caso a decisão final seja contrária à provisória, o que, no caso de ordens para reativação de perfis em redes sociais, é plenamente viável através de comandos simples nos sistemas digitais." (*Tutela Provisória no Novo CPC*, 3ª ed., 2023, p. 212)

6. Das Astreintes (Multa Diária).

A fixação de astreintes (multa diária) como medida coercitiva para garantir o cumprimento da tutela específica encontra previsão legal nos artigos 536, § 1º, e 537 do CPC.

Na lição de EDUARDO TALAMINI:

"As astreintes constituem medida coercitiva destinada a pressionar psicologicamente o réu para que cumpra o comando judicial, devendo ser fixadas em valor suficiente para esse fim, considerando-se as condições econômicas do demandado e a dificuldade de cumprimento da ordem." (*Tutela Relativa aos Deveres*



de Fazer e de Não Fazer, 3ª ed., 2022, p. 268)

No caso em análise, considerando o porte econômico da empresa ré, a natureza da obrigação (que é de simples cumprimento técnico), a importância econômica da conta para a subsistência da autora, bem como precedentes jurisprudenciais – como o caso em que o STJ manteve multa de R\$ 254 mil contra o Facebook por demora de 127 dias no cumprimento de ordem judicial similar – afigura-se razoável e proporcional a fixação de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), limitada a 90 (noventa) dias.

Ressalte-se que, conforme a Súmula 410 do STJ, "a prévia intimação pessoal do devedor constitui condição necessária para a cobrança de multa pelo descumprimento de obrigação de fazer ou não fazer", razão pela qual se determina a intimação pessoal da parte ré.

III - DISPOSITIVO

Diante do exposto, com fundamento no art. 300 do CPC, **DEFIRO A TUTELA DE URGÊNCIA** para determinar que a requerida **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** reative e restitua o acesso da autora, **CÁLITA FRANCIELE MIRANDA DE SOUZA**, a seu perfil no Instagram (@calitafransouza), no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), limitada a 90 (noventa) dias, sem prejuízo de outras medidas coercitivas que se mostrarem necessárias para o cumprimento desta decisão.

Nos termos da Súmula 410 do STJ, intime-se a parte ré pessoalmente da obrigação de fazer. Caso necessário, sirva a presente decisão como mandado.

Da Citação da Ré e Audiência de Conciliação:

Não se evidenciando a hipótese do inciso II, § 4º, do art. 334, do CPC, designo audiência de conciliação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias (arts. 3º, §§ 2º e 3º, 139, V e 334, todos do CPC).

CITE-SE A PARTE REQUERIDA, com a observância de antecedência mínima de 20 (vinte) dias (art. 334, CPC), observando o disposto no parágrafo único do art. 238 (prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para efetivar a citação) e art. 246 do CPC (preferencialmente por meio eletrônico). Caso frustrada a citação eletrônica, a citação deverá ser realizada via correios; oficial de justiça; pelo escrivão ou chefe de secretaria, se o citando comparecer em cartório; ou por edital, conforme o caso (§ 1º-A, art. 246).

Oportunamente, remetam-se os autos ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, observando as regras do § 7º do art. 334 do CPC, artigo 6º do Decreto Judiciário n.º 970/2020 (realização por videoconferência).

Considerando que já deferida a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça à parte autora, deverá ser observado o art. 9-A da Resolução nº 46/2016 da Corte Especial do TJGO, acrescido pela Resolução da Corte Especial do TJGO nº 80/2017, que dispõe: "Nas audiências designadas em processos judiciais com gratuidade de justiça deferida, nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC, atuarão, prioritariamente, conciliadores e mediadores judiciais voluntários."

Ficam as partes cientes de que o comparecimento, acompanhadas de advogados, é obrigatório, e que a ausência injustificada caracteriza ato atentatório à dignidade da justiça a ser sancionado com multa de 2% (dois por cento) da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor do Estado (CPC, art. 334, § 8º), podendo as partes, caso queiram, constituir representantes por meio de procuração específica, com poderes para negociar e transigir (CPC, art. 334, § 10).

A referida audiência não será realizada nas hipóteses do inciso I, § 4º, do art. 334 do CPC. Eventual desinteresse de ambas as partes deverá ser manifesto no prazo e na forma estabelecida pelo § 5º desse artigo.



Dispensada a audiência, o prazo da contestação terá início a partir do protocolo do pedido de cancelamento (art. 335, II, CPC). Realizada a audiência e não havendo autocomposição, o prazo para contestação terá início a partir da audiência ou, se o caso, da última sessão de conciliação (CPC, art. 335, caput e I).

Adverta a parte ré que a ausência de contestação implicará revelia e presunção de veracidade da matéria fática apresentada na petição inicial. Caso a parte autora tenha optado pelo JUÍZO 100% DIGITAL, poderá a parte ré, até o momento da contestação, opor-se a essa opção, conforme dispõe o art. 2º do Decreto Judiciário nº 837/2021.

Apresentada a contestação e alegados fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora (art. 350, CPC), ou qualquer das matérias preliminares enumeradas no art. 337 do CPC, via ato ordinatório (Provimento nº 48/2021 CGJ-TJGO), intime-se a parte requerente para manifestação, no prazo de 15 (quinze) dias. Em sendo formulada reconvenção com a contestação ou no seu prazo, deverá a parte autora apresentar resposta à reconvenção.

Após, volvam-me os autos conclusos.

Cópia desta decisão servirá como MANDADO/OFÍCIO, para o efetivo cumprimento das determinações constantes do ato, nos termos do artigo 136 e seguintes do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado de Goiás.

Cumpra-se.

Goiânia, (data da assinatura eletrônica).

MARCELO PEREIRA DE AMORIM

Juiz de Direito da 21ª Vara Cível de Goiânia

