



EFICÁCIA HORIZONTAL DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS: TERMOS DE USO DAS PLATAFORMAS NA JURISPRUDÊNCIA DOS TRIBUNAIS PAULISTAS

*HORIZONTAL EFFECT OF FUNDAMENTAL RIGHTS: PLATFORM
TERMS OF USE IN SÃO PAULO STATE COURT JURISPRUDENCE*

Letícia dos Santos Arco de Pani

Mestranda em Direito Civil pela Universidade Estadual Paulista (UNESP).
Graduada em Direito pela Universidade Estadual Paulista (UNESP).

Luciana Lopes Canavez

Doutora em Direito pela Faculdade Autônoma de São Paulo (FADISP).
Mestre em Direito pela Universidade de Franca (FDP).
Graduada em Direito pela Faculdade de Direito de Franca (FDF).

Como citar: PANI, Letícia dos Santos Arco de; CANAVEZ, Luciana Lopes. Eficácia horizontal dos direitos fundamentais: termos de uso das plataformas na jurisprudência dos tribunais paulistas. *Scientia Iuris*, Londrina, v. 30, n. 1, p. 126-135, mar. 2026. DOI: 10.5433/2178-8189.2026v30n1p126-135. ISSN: 2178-8189.

Resumo: O presente artigo tem por objeto a análise jurídica do controle judicial exercido sobre os Termos de Uso das plataformas digitais, com reflexos na responsabilidade civil decorrente da exclusão unilateral de perfis, examinando os limites da autonomia privada à luz da teoria da eficácia horizontal dos direitos fundamentais e do pluralismo jurídico contemporâneo. A metodologia empregada consistiu em pesquisa bibliográfica e documental, articulando a doutrina constitucionalista sobre a dignidade da pessoa humana e a proteção da personalidade no ambiente virtual com a teoria do pluralismo jurídico, especialmente no que se refere à produção normativa privada pelas plataformas digitais por meio de seus Termos de Uso. O estudo centralizou-se na análise da jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo proferida nos últimos dois anos, identificando a consolidação de precedentes que relativizam a aplicação automática dos Termos de Uso quando colidentes com garantias constitucionais. Os resultados apontam que a Corte paulista tem reconhecido que tais instrumentos contratuais configuram verdadeiros microsistemas normativos privados, cuja validade e eficácia devem ser compatibilizadas com a Constituição Federal e com o Código de Defesa do Consumidor.

Palavras-chave: eficácia horizontal; direitos fundamentais; pluralismo; redes sociais, jurisprudência

Abstract: This article examines the civil liability of digital platforms, with particular emphasis on Facebook and Instagram, in cases involving the unilateral deletion and suspension of user accounts, analyzing the limits of private autonomy in light of the theory of the horizontal effect of fundamental rights and contemporary legal pluralism. The methodology consisted of bibliographical and documentary research, articulating constitutional doctrine on human dignity and the protection of personality in the virtual environment with legal pluralism theory, particularly regarding the production of private norms by digital platforms through their Terms of Use. The study focused on an analysis of recent case law issued over the past two years by the Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (Court of Justice of the State of São Paulo), identifying the consolidation of precedents that mitigate the automatic enforcement of Terms of Use when they conflict with constitutional guarantees. The findings indicate that the São Paulo Court has recognized that such contractual instruments constitute genuine private normative microsystems, whose validity and effectiveness must be reconciled with the Federal Constitution and the Consumer Protection Code.

Keywords: horizontal effect; fundamental rights; legal pluralism; social media; jurisprudence.

INTRODUÇÃO

A contemporaneidade jurídica é marcada por uma profunda crise no que entendemos por monismo estatal, fenômeno que desafia a concepção clássica de que o Estado detém o monopólio exclusivo da produção normativa entre os indivíduos, seja na esfera pública ou privada. Indubitavelmente, a consolidação da era digital, pautada pela presença das plataformas tecnológicas, acabaram por impulsionar o surgimento de novos centros de poder normativos, que exercem uma regulação coercitiva sobre a vida de bilhões de usuários inseridos nas redes sociais.

Em paralelo, a constitucionalização do direito civil configura um movimento cada vez mais presente no contexto jurídico brasileiro, na medida em que promove a irradiação de valores e princípios constitucionais por todo o ordenamento jurídico, redefinindo institutos clássicos e, por conseguinte, impondo uma releitura daqueles tradicionalmente amparados pela autonomia da vontade das partes, especialmente quando se trata de relações entre usuário e plataformas digitais.

É justamente nesse cenário, marcado pela histórica dicotomia entre direito público e direito privado, que se impõe a necessidade de adaptação do direito às transformações sociais, sobretudo no que se refere às novas formas de relações humanas e aos inéditos modos de violação de direitos fundamentais decorrentes do avanço tecnológico.

A expansão das plataformas digitais e das redes sociais, nesse sentido, consolidou um ambiente de intensa circulação de informações, permeado por dados da vida privada e informações sensíveis dos usuários, constantemente expostos a interações diversas e a potenciais ilícitos cibernéticos. Além disso, as redes sociais tornaram-se verdadeiras projeções da identidade do usuário e seus perfis ativos na rede configuram instrumentos essenciais para interações sociais, divulgação de trabalhos, compartilhamento de experiências e manifestações de opinião.

Nesse contexto, a acelerada ampliação desses espaços virtuais trouxe à tona, com especial intensidade, questionamentos relacionados à eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas, particularmente diante de exclusões arbitrárias de perfis em redes sociais, pois tratam-se de vínculos jurídicos entre particulares marcados por uma desigualdade estrutural, evidenciada pela assimetria de poder existente entre os provedores de aplicação e os usuários de suas plataformas.

Diante desse panorama, o presente artigo tem por objetivo examinar casos de exclusão de perfis em redes sociais, especialmente no Facebook e no Instagram, à luz da teoria da eficácia horizontal dos direitos fundamentais, buscando delimitar os contornos da autonomia privada das plataformas digitais diante dos direitos fundamentais dos usuários.

Parte-se da hipótese central de que a autonomia privada também se configura como garantia constitucional, razão pela qual as grandes plataformas digitais devem assegurar a proteção dos direitos fundamentais de personalidade de seus usuários, de modo a possibilitar a incidência direta e imediata desses direitos e a limitar a discricionariedade contratual em prol da dignidade da pessoa humana.

Para tanto, o estudo dedica-se à análise da proteção dos direitos fundamentais no ambiente digital, a partir do exame da jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), em casos envolvendo, sobretudo, o Facebook e o Instagram, com o propósito de verificar de que forma a eficácia horizontal dos direitos fundamentais tem sido concretamente aplicada na prática jurisdicional.

1 TERMOS DE USO COMO EXPRESSÃO DA NORMATIVIDADE PRIVADA

Em sua acepção clássica, o conceito de pluralismo jurídico surgiu como uma resposta à insuficiência do sistema monista em abarcar a complexidade de todas as relações sociais e jurídicas, compreendendo que o direito não se resume apenas à norma estatal, mas possui múltiplas fontes sociais e comunitárias. Nesse sentido Carlos Alberto Machado (2017, p. 163) assim define:

A efetividade dos direitos fundamentais compreende também o reconhecimento das experiências de pluralidade, isto é, de manifestações jurídicas à margem da ordem vigente, especialmente no seio de grupos e movimentos sociais em luta pela inclusão e pela 163 transformação das relações socialmente injustas a que estão submetidos. Trata-se do fenômeno conhecido como “pluralismo jurídico”, em que se reconhece também, como legítimas, as relações jurídicas criadas por grupos “marginais”, no plano da luta social por direitos e por democracia, como, por exemplo, a luta dos grupos pró-moradia, pró reforma agrária, pró-cidadania etc.

No entanto, no contexto da sociedade da informação, observa-se uma transformação desse fenômeno: as plataformas digitais, ao estabelecerem suas próprias regras de governança, resolução de disputas e exclusão de contas, operam como verdadeiros ordenamentos jurídicos autônomos. E, apesar dessa faceta do pluralismo não emanar necessariamente da base social ou de reivindicações comunitárias libertadoras, ela advém de estrutura corporativa verticalizada que impõe suas normas através de contratos de adesão massificados e pode ser interpretada como uma produção normativa alternativa.

Isso porque, apesar do conceito de pluralismo jurídico ser tradicionalmente associado à coexistência de ordens normativas em um mesmo espaço, como por exemplo o direito indígena convivendo com o direito usual, o conceito sofre uma ressignificação significativa no século XXI, à medida que as plataformas digitais globais, como Google (Gmail), Meta (Facebook, Instagram, WhatsApp) e outras, também criaram ecossistemas normativos próprios, que atuam de forma paralela à legislação brasileira.

Não obstante, há nesse ponto uma diferenciação entre o pluralismo em sentido forte e o pluralismo em sentido fraco. O sentido fraco corresponde à hipótese em que o Estado reconhece e integra outras ordens normativas (como a arbitragem), ao passo que o sentido forte descreve situações nas quais o Estado não detém o controle sobre a produção normativa concorrente (Fagundes, 2015, p. 322). Pode-se afirmar, portanto, que as plataformas digitais situam-se em uma zona cinzenta, pois, embora formalmente submetidas às legislações nacionais, as suas regras e termos de uso lhes permitem operar com um grau de autonomia que se aproxima do pluralismo em sentido forte.

Nesse prisma, essas corporações estabelecem códigos de conduta, tipificam infrações e aplicam sanções, como o banimento ou a suspensão de contas. Tal produção normativa privada desafia o monismo jurídico estatal, na medida em que institui regras que operam à margem da legislação, na qual o poder de decisão está monopolizado nas mãos das plataformas. Nesse contexto, impõe-se que o direito atue de forma adaptativa, a fim de compreender e regular novos bens jurídicos e novas modalidades de violação dos direitos sociais.

Logo, o sentido do direito, suas finalidades e eficácia, dependem de uma teoria e de uma técnica sensíveis à nova realidade, atenta às dimensões transindividuais dos novos fenômenos jurídicos, às novas expectativas sociais em relação ao direito, e ao papel que este último deve desempenhar nas sociedades democráticas, tudo a exigir a superação de uma tecnicidade liberal oitocentista centrada no modelo clássico relação jurídica: privatístico, individualista e egoístico (Machado, 2017, p. 134).

Assim, considerando que a relação entre o usuário e a plataforma digital é mediada, sobretudo, por contratos de adesão, denominados Termos de Uso, torna-se necessário questionar que, embora formalmente válidas, tais regras são unilateralmente preestabelecidas pelas próprias plataformas.

Essa circunstância suscita relevantes reflexões acerca da liberdade contratual e da autonomia da vontade, bem como, sobre o papel do Estado na mediação de conflitos quando houver interferência em direitos fundamentais do usuário, parte vulnerável da relação, pois a suposta liberdade do usuário em aceitar os termos de uso e as regras privadas dessas redes sociais revela-se, muitas vezes, uma liberdade condicionada e conformada pelos interesses econômicos da própria empresa, que tende a priorizar seus objetivos negociais.

2 A TENSÃO ENTRE AUTONOMIA PRIVADA E VALORES CONSTITUCIONAIS: A VULNERABILIDADE DO USUÁRIO FRENTE ÀS PLATAFORMAS DIGITAIS

A resolução do conflito entre a normatividade privada das plataformas e os direitos dos usuários passa pelo fenômeno da constitucionalização do direito privado, processo que, conforme leciona Virgílio Afonso da Silva (2008, p. 19), não se resume à simples hierarquia normativa, mas implica a irradiação dos valores e princípios constitucionais para todas as áreas do direito, condicionando a validade e a interpretação dos negócios jurídicos privados.

No caso das plataformas digitais, a aplicação da teoria da eficácia direta ganha força devido à assimetria de poder. As grandes empresas de tecnologia detêm um poder social e econômico comparável, e por vezes superior, ao de muitos Estados. Dessa forma, frente às relações marcadas por profunda desigualdade fática, a autonomia privada deve ceder espaço à proteção dos direitos fundamentais, para que os elos mais fracos nessa relação - os usuários - tenham seus direitos resguardados.

Não obstante, a autonomia privada das plataformas, expressa na aceitação dos seus Termos de Uso, não pode servir de escudo para a violação da dignidade da pessoa humana, da privacidade ou do direito à herança dos usuários, pois ainda que haja uma concordância com essas regras, não se pode afirmar que o usuário teve pleno acesso à informação ou compreendeu todas as cláusulas ali estabelecidas.

Nesse sentido, Virgílio Afonso da Silva (2008, p. 159) destaca que a autonomia privada é um princípio formal que garante competências para os indivíduos regerem suas vidas, mas não é um valor absoluto que possa se sobrepor aos direitos fundamentais materiais. A solução não pode ser a simples prevalência do contrato, mas sim uma ponderação que considere a função social do contrato e a eficácia dos direitos fundamentais envolvidos.

Somado a isso, o princípio da dignidade da pessoa humana, destacado no art. 1º, III, da Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988), desempenha o papel de valor estruturante de todo o sistema jurídico. Conforme sustenta Sarlet (2018, p. 396), a dignidade configura uma qualidade inerente à pessoa humana, de caráter irrenunciável e inalienável, a qual impõe um dever geral de respeito tanto ao Estado quanto aos particulares. Nessa perspectiva, torna-se imprescindível que a autonomia privada não seja concebida como um valor absoluto em si mesma, devendo ser interpretada à luz da proteção dos direitos fundamentais assegurados pela Constituição Federal.

Sob essa ótica, os particulares passam a estar diretamente vinculados aos direitos fundamentais, funcionando a dignidade da pessoa humana como um parâmetro limitador que obsta a utilização da autonomia privada como escudo para violações de cunho existencial, sobretudo em contextos estruturalmente assimétricos, nos quais se verifica a vulnerabilidade de uma das partes envolvidas.

De forma similar, o direito civil que antes era pautado apenas nos pilares da autonomia de vontade e propriedade privada, com o advento do Estado Democrático de Direito, aderiu a Constituição Federal como um sistema normativo de força vinculante aos demais, cujos direitos fundamentais deveriam irradiar por todo sistema jurídico, garantindo a eficácia dos direitos fundamentais inclusive em relações privadas que, apesar de limitarem-se aos particulares, esbarram em direitos fundamentais das partes contratantes.

Atualmente, com a expansão constante do ambiente digital, uma das principais relações jurídicas privadas passa a ser aquela estabelecida entre as plataformas digitais e seus respectivos usuários, formalizada por meio de contrato no momento da criação da conta. Assim, para ter acesso às redes sociais, é necessário que o usuário aceite os termos de uso da respectiva plataforma, nos quais os provedores de aplicação definem as regras, condutas e comportamentos permitidos dentro do sistema, regulando não apenas o acesso ao aplicativo, mas também a forma como direitos como privacidade, imagem, contraditório, entre outros, serão tratados no âmbito da plataforma.

A eficácia horizontal, então, assume um papel especial nas relações entre usuários e plataformas digitais, pois em ambientes digitais regidos por contratos de adesão e “termos de uso”, a evidente assimetria de poder entre as grandes corporações de tecnologia e os usuários individuais justifica a vinculação direta destes entes privados aos direitos e garantias fundamentais, de modo a evitar abusos e condutas arbitrárias. Nesse sentido, defende o autor Sarlet (2018, p. 396):

Ponto de partida para o reconhecimento de uma eficácia dos direitos fundamentais na esfera das relações privadas é a constatação de que, ao contrário do Estado clássico e liberal de Direito, no qual os direitos fundamentais, na condição de direitos de defesa, tinham por escopo proteger o indivíduo de ingerências por parte dos poderes públicos na sua esfera pessoal e no qual, em virtude de uma preconizada separação entre Estado e sociedade, entre o público e o privado, os direitos fundamentais alcançaram sentido apenas nas relações entre os indivíduos e o Estado,⁵³² no Estado social de Direito não apenas o Estado ampliou suas atividades e funções, mas também a sociedade cada vez mais participa ativamente do exercício do poder, de tal sorte que a liberdade individual não apenas carece de proteção contra os Poderes públicos, mas também contra os mais fortes no âmbito da sociedade, isto é, os detentores de poder social e econômico, já que é nesta esfera que as liberdades se encontram particularmente ameaçadas.

Dessa forma, cláusulas contratuais e termos de uso que permitam condutas arbitrárias e decisões unilaterais da plataforma sobre a intimidade, honra ou liberdade de expressão do usuário devem ser confrontados com o conteúdo em dignidade da pessoa humana inerente aos direitos fundamentais, a fim de proteger o elo mais vulnerável dessa relação jurídica.

3 A EXCLUSÃO E BLOQUEIO DE PERFIS NAS REDES SOCIAIS

A digitalização das relações sociais impôs, de forma acelerada, uma migração das informações e memórias do usuário da vida real para o ambiente digital, inserindo dentro das plataformas diariamente dados sobre suas preferências de consumo, informações sobre localização do usuário, pessoas com quem se relacionam, opiniões políticas e sociais, funcionando, portanto, como uma verdadeira projeção contemporânea da sua personalidade do indivíduo (Schreiber, 2013, p. 27).

Nesse cenário, o perfil na rede social deixa de ser apenas um espaço destinado ao compartilhamento de fotos, passando a abranger aspectos fundamentais da vida privada do usuário e, em muitos casos, a ser utilizado como instrumento de geração de renda e divulgação profissional. Assim, um perfil ativo na rede, nessa nova concepção, não se limita à imagem pessoal, mas configura um verdadeiro patrimônio do usuário.

Essa compreensão de que o ambiente digital, embora estruturado a partir de uma relação privada entre usuário e provedor de aplicação, incorpora aspectos essenciais da identidade digital de quem o utiliza, mostra-se central no contexto atual, justamente por impedir a redução do usuário à condição de mero objeto dentro dessas plataformas. A partir dessa percepção, reconhece-se que as publicações, dados e manifestações de opinião veiculadas nas redes sociais estão diretamente vinculadas a direitos e princípios de natureza constitucional, os quais devem ser resguardados mesmo quando inseridos em um espaço formalmente privado.

Analisando os termos de uso da plataforma do Facebook, é possível destacar uma aba intitulada “Padrões da Comunidade”, que, segundo a própria plataforma, consistem em diretrizes pautadas em feedbacks e orientações de especialistas das áreas de tecnologia, segurança pública e direitos humanos, com o objetivo de garantir a criação de um ambiente seguro para o compartilhamento de experiências, conexões e a utilização dos serviços oferecidos. Esses padrões se materializam em um extenso rol de conteúdos considerados não permitidos, tais como bullying, assédio, violações de privacidade e incitação à violência. Diante da identificação desse tipo de material, podem ocorrer dois cenários distintos: a própria plataforma reconhece a irregularidade e promove a retirada do conteúdo, ou a remoção ocorre por meio de um canal de denúncias, no qual o usuário pode solicitar à plataforma a análise e eventual exclusão do conteúdo ofensivo:



O objetivo dos nossos Padrões da Comunidade é criar um lugar em que as pessoas possam se expressar e tenham voz. A Meta deseja que as pessoas possam falar abertamente sobre assuntos importantes para elas, seja por meio de comentários escritos, fotos, música ou outros meios artísticos, mesmo que alguns indivíduos possam discordar deles ou considerá-los questionáveis. Em alguns casos, permitimos conteúdo que não segue nossos padrões, caso seja interessante e tenha interesse público. Nós só fazemos isso após avaliarmos o valor do interesse público e o risco de dano. Também observamos os padrões internacionais relativos aos direitos humanos para realizar esses julgamentos. Em outros casos, podemos remover conteúdo que usa linguagem ambígua ou implícita quando um contexto adicional nos permite entender, razoavelmente, que o conteúdo não segue nossos padrões (META, [2025]).

Entretanto, embora se informe que todo conteúdo considerado ilícito seja submetido a uma avaliação contextual, conforme os parâmetros estabelecidos nos termos de uso, é possível observar que o provedor de aplicação institui regras próprias para a moderação do conteúdo publicado em seu ambiente digital. Dessa forma, a plataforma define o que pode ou não ser veiculado e reserva para si a decisão final acerca da manutenção ou remoção do conteúdo.

Nesse sentido, a legitimidade dessas normas privadas pode ser questionada em determinados casos, especialmente em razão da ampla discricionariedade conferida às plataformas no exercício da moderação. Isso porque a identificação da ilicitude do conteúdo ocorre de maneira unilateral, o que pode culminar na exclusão arbitrária de perfis de usuários.

4 A JURISPRUDÊNCIA DO TJSP E A APLICAÇÃO DA EFICÁCIA HORIZONTAL

No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), observa-se, ao longo dos anos de 2024 e 2025, a criação de uma linha jurisprudencial que aplica a Teoria da Eficácia Horizontal para declarar a ilicitude de bloqueios, suspensões e exclusões de contas em redes sociais quando desprovidos do devido processo legal administrativo, contraditório e ampla defesa, mitigando o princípio da liberdade contratual das provedoras de aplicação em favor da proteção da dignidade da pessoa humana e do direito à informação e ao trabalho dos usuários.

Sob esse prisma, é importante destacar que a jurisprudência do TJSP vem firmando orientação de que a relação estabelecida entre os usuários e as plataformas de redes sociais, como Instagram e Facebook, possui natureza consumerista, em que o usuário detém um caráter hipossuficiente em relação às Big Techs.

E é justamente a partir dessa premissa, que temos o julgamento da Apelação Cível nº 1059272-25.2025.8.26.0100 e da Apelação Cível nº 1148589-68.2024.8.26.0100, em que os julgadores invocam sistematicamente os artigos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) para fundamentar a análise da responsabilidade civil das plataformas. A partir da inversão do ônus da prova e da necessidade clara de informação, o Tribunal atribui às plataformas o dever de comprovar que as referidas contas banidas infringiram alguma regra e, sobretudo, que essa regra fora devidamente informada ao usuário consumidor. Conforme se extrai dos julgados:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Rede social “Instagram”. Autor que reclama restrição de sua conta quanto à monetização na plataforma e à visibilidade aos não seguidores. Restrição denominada “shadowban”. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da Empresa ré, que insiste na improcedência da Ação. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Restrição de forma arbitrária da conta na plataforma digital, sem facultar ao usuário a oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa, com afronta à eficácia horizontal dos direitos fundamentais, cuja observância também se impõe no âmbito das relações privadas. Empresa ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a cogitada violação aos “Termos de Uso” atribuída ao autor. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Mera invocação do princípio da liberdade contratual e de aplicabilidade da cláusula resolutiva expressa que não basta para alterar o desfecho dado à causa. Determinação de restabelecimento das funcionalidades restringidas, que era de rigor. Verba honorária devida ao Patrono do autor que comporta majoração para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, “ex vi” do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO (São Paulo, 2025b).
AÇÃO CONDENATÓRIA EM OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO DE DANOS MORAIS. Relação de consumo. Rede social (Instagram). Suspensão do perfil mantido pelo autor na referida plataforma, em razão de



suposta violação aos termos de serviço. Sentença de procedência. Acerto. Bloqueio incontroverso da conta do autor pela ré, de forma repentina e sem maiores informações ou justificativas. Requerida que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade de sua conduta (art. 14, § 3º, do CDC e art. 373, II, do CPC). Defesa genérica. Não houve sequer indicação, de forma clara e específica, da maneira pela qual o autor teria violado os aludidos termos de serviço. Medida injustificada, arbitrária e indevida. Falha na prestação dos serviços. DANOS MORAIS configurados. Ré que, sem provas, atribuiu ao autor a prática de ato ilícito e desabonador, em ofensa aos seus direitos de personalidade. Ausência de concessão de oportunidade de defesa ou manifestação ao autor, de forma puramente arbitrária. Violação da garantia constitucional ao contraditório e à ampla defesa. Eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Indenização fixada na r. sentença em patamar adequado para os fins a que se destina (R\$ 5.000,00), capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos. Precedentes deste E. TJSP e desta C. Câmara. Sentença mantida. Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1.059 do C. STJ) RECURSO NÃO PROVIDO (São Paulo, 2025c).

Nesse contexto, o Tribunal rejeita a tese de que os “Termos de Uso” das plataformas seriam normas absolutas capazes de legitimar qualquer ato de moderação de conteúdo, submetendo tais regramentos privados ao crivo da legalidade e da constitucionalidade, sob a premissa do diálogo das fontes, aplicando de forma direta os direitos fundamentais nas relações privadas da internet.

Já no âmbito da Apelação Cível nº 1000254-53.2025.8.26.0236, a Relatora Daise Fajardo Nogueira Jacot é categórica ao afirmar que a desativação arbitrária de contas, sem facultar à usuária a oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa, afronta a eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Nesse sentido é o trecho do julgado:

Embora a alegação da Empresa demandada, de regularidade da desativação das contas mantidas pela apelada nos aplicativos “Facebook” e “Instagram” em razão de suposta violação aos Termos de Uso por “abusos relacionados à publicação de conteúdos e ações que não são permitidas no Facebook” (fl. 52), o fato é que a ausência de oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa afronta a eficácia horizontal dos direitos fundamentais do usuário da plataforma digital, cuja observância também se impõe no âmbito das relações privadas (v. artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal) (São Paulo, 2025a).

Portanto, a decisão reforça que a observância dessas garantias vale também no âmbito das relações privadas, não podendo a mera invocação da liberdade contratual ou da cláusula resolutiva expressa servir de salvo-conduto para a exclusão da presença digital de um indivíduo.

Essa orientação é corroborada pelo Relator Carlos Eduardo Borges Fantacini, na Apelação Cível nº 1148589-68.2024.8.26.0100, que, ao manter a condenação da plataforma Facebook, cita o precedente histórico do Supremo Tribunal Federal no Recurso Extraordinário nº 201.819, o qual estabeleceu que as violações a direitos fundamentais vinculam diretamente não apenas os poderes públicos, mas também as relações entre particulares:

Nesse sentido, não se pode olvidar que o direito à ampla defesa e ao contraditório são princípios e garantias constitucionais que devem ser observados também nas relações jurídicas entre particulares, por força da eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Sobre o assunto, mutatis mutandis, já se manifestou o Excelso Supremo Tribunal Federal: SOCIEDADE CIVIL SEM FINS LUCRATIVOS. UNIÃO BRASILEIRA DE COMPOSITORES. EXCLUSÃO DE SÓCIO SEM GARANTIA DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS. RECURSO DESPROVIDO. I. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS. As violações a direitos fundamentais não ocorrem somente no âmbito das relações entre o cidadão e o Estado, mas igualmente nas relações travadas entre pessoas físicas e jurídicas de direito privado. Assim, os direitos fundamentais assegurados pela Constituição vinculam diretamente não apenas os poderes públicos, estando direcionados também à proteção dos particulares em face dos poderes privados. [...] A exclusão de sócio do quadro social da UBC, sem qualquer garantia de ampla defesa, do contraditório, ou do devido processo constitucional, onera consideravelmente o recorrido, o qual fica impossibilitado de perceber os direitos autorais relativos à execução de suas obras. A vedação das garantias constitucionais do devido processo legal acaba por restringir a própria liberdade de exercício profissional do sócio. O caráter público da atividade exercida pela sociedade e a dependência do vínculo associativo para o exercício profissional de seus sócios legitimam, no caso concreto, a aplicação direta dos direitos fundamentais concernentes ao devido proces-

UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINASCIENTIA
IURIS

so legal, ao contraditório e à ampla defesa (art. 5º, LIV e LV, CF/88). IV. RECURSO EXTRAORDINÁRIO DESPROVIDO (São Paulo, 2025d).

Extraí-se que a aplicação prática da eficácia horizontal dos direitos fundamentais no âmbito do TJSP, dá-se pela exigência rigorosa de que as plataformas comprovem, de forma objetiva e específica, a violação contratual imputada ao usuário para a suspensão da sua conta, pois há um comportamento padrão das referidas empresas em apresentar defesas genéricas, as quais se limitam a sustentar que o usuário infringir os “Termos de Uso” sem, contudo, trazer aos autos os elementos fáticos que motivaram a sanção. Diante da ausência de produção probatória, o Tribunal tende a caracterizar a conduta da empresa como arbitrária e configuradora de falha na prestação do serviço. Além disso, a ausência de notificação prévia detalhada é vista como uma violação frontal à boa-fé objetiva e aos deveres anexos de lealdade e transparência ao consumidor.

Atualmente, a consequência jurídica da violação desses preceitos constitucionais nas relações privadas, de acordo com o entendimento do TJSP, não se limita à obrigação de fazer consistente no restabelecimento das contas, mas também avança para a reparação civil, quando solicitado pelo usuário. A jurisprudência analisada reconhece a ocorrência de dano moral, muitas vezes classificado como *in re ipsa*, decorrente da própria desativação imotivada, tendo em vista o abalo ao consumidor e o tempo e energia despendidos para resolver a situação e restabelecer sua rede.

Nesse caso, a lógica que se aplica para arbitramento da indenização é que se as plataformas auferem lucros com a exploração dos dados dos usuários, devem arcar com os riscos de suas falhas operacionais. A frustração da legítima expectativa de uso da conta, especialmente quando utilizada como ferramenta de trabalho, configura agressão à esfera jurídica da pessoa que demanda reparação. Assim, a condenação em danos morais possui o escopo de atender à função punitivo-pedagógica da responsabilidade civil, servindo como parâmetro para que o comportamento abusivo não se multiplique.

Nota-se, portanto, que o Tribunal de Justiça de São Paulo tem utilizado a teoria da eficácia horizontal de forma expressa em seus julgados, a fim de criar uma proteção ao consumidor frente às condutas arbitrárias e unilaterais adotadas pelas plataformas digitais para exclusão e suspensão da conta dos seus usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, o ambiente digital ocupa posição central na vida social dos indivíduos, consolidando-se como um verdadeiro espaço de interação social, circulação de informações, manifestação de opiniões e compartilhamento de dados pessoais, inclusive os de natureza mais sensível. E, é justamente essa centralidade que faz com que as plataformas digitais deixem de ser meros instrumentos tecnológicos e passem a desempenhar papel relevante na conformação das relações sociais, o que impõe a necessidade de que esse espaço seja juridicamente tutelado, assegurando-se o equilíbrio entre os diversos direitos fundamentais de seus usuários.

Sob essa perspectiva, o pluralismo jurídico contemporâneo não se limita ao reconhecimento de ordens comunitárias tradicionais, mas passa a abarcar também a normatividade corporativa das plataformas digitais, materializada em seus Termos de Uso e Padrões da Comunidade. Tais instrumentos configuram microsistemas normativos privados que, embora formalmente fundados na autonomia contratual, exercem função regulatória concreta sobre direitos fundamentais dos usuários. Nesse contexto, impõe-se a atuação do Poder Judiciário como instância de coordenação e controle dessas ordens concorrentes, evitando que a autonomia privada se converta em espaço de exercício arbitrário de poder.

Nessa mesma ótica, diante da elevada relevância social do ambiente digital e de seu expressivo potencial para a prática de ilícitos e violações de direitos fundamentais, mostra-se indispensável a incidência dos princípios constitucionais na regulação dessas relações. Assim, a aplicação da eficácia horizontal dos direi-

tos fundamentais apresenta-se, de forma coerente, como um mecanismo apto a compatibilizar a tutela desses valores com a natureza privada do contrato celebrado entre usuários e plataformas, sendo necessária a mitigação dos termos de uso à proteção da dignidade da pessoa humana e dos direitos da personalidade dos usuários consumidores.

Nessa direção, o entendimento do Tribunal do Estado de São Paulo consolida-se no sentido de rejeitar a validade de defesas genéricas baseadas exclusivamente na suposta violação dos “Padrões da Comunidade” quando desacompanhadas de lastro probatório robusto, exigindo que as provedoras de aplicação demonstrem, de forma inequívoca e individualizada, o nexo causal entre a conduta do usuário e a sanção aplicada. A análise feita dos julgados proferidos entre 2024 e 2025 revela que a condenação nesses casos se limita a obrigação de fazer consistente no restabelecimento do acesso à conta, mas também reconhece acertadamente a necessidade da condenação em danos morais com caráter punitivo-pedagógico, visando coibir o abuso de direito e a censura privada injustificada por parte dessas empresas.

O posicionamento jurisprudencial adotado reafirma que o contrato de adesão, por mais que regule o acesso à plataforma, não possui o condão de suprimir garantias constitucionais processuais e materiais indispensáveis à dignidade humana, estabelecendo que a exclusão digital arbitrária configura falha na prestação do serviço e violação frontal à boa-fé objetiva, demandando a intervenção estatal para reequilibrar a relação contratual consumerista.

Em suma, é evidente que o movimento de constitucionalização do direito civil impõe novos paradigmas à responsabilidade das plataformas digitais, superando a visão clássica que conferia poder absoluto à autonomia da vontade das empresas de tecnologia. Do mesmo modo, a eficácia horizontal dos direitos fundamentais, deixa de ser uma construção meramente teórica para se tornar, de acordo com o entendimento extraído dos julgados, um dos principais instrumentos para proteção do usuário contra condutas arbitrárias e institucionais das grandes corporações digitais.

Portanto, ainda que exista uma normatividade privada emanada das plataformas digitais, os conflitos dela decorrentes são submetidos ao crivo do Poder Judiciário, que atua na tutela dos direitos do consumidor e dos direitos fundamentais dos usuários, impedindo que a autonomia normativa das plataformas se converta em interferência arbitrária na esfera jurídica do indivíduo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 jan. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 20 jan. 2026

FAGUNDES, Lucas Machado. **Juridicidades insurgentes**: elementos para o pluralismo jurídico de libertação latino-americano. 2015. 790 f. Tese (Doutorado em Direito) – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

MACHADO, Antônio Alberto. **Elementos de teoria dos direitos fundamentais**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2017.

META. **Padrões da Comunidade**. [2025]. Disponível em: <https://transparency.fb.com/policies/community-standards/>. Acesso em: 1 dez. 2025.



SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1000254-53.2025.8.26.0236**. Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Apelado: Ademir Fernando Amadeu. Relatora: Daise Fajardo Nogueira Jacot. Data julgamento: 29 out. 2025. São Paulo: TJ, 2025a.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1059272-25.2025.8.26.0100**. Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Apelado: Arthur Escobar Aily. Relatora: Daise Fajardo Nogueira Jacot. Data julgamento: 24 nov. 2025. São Paulo: TJ, 2025b.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1148589-68.2024.8.26.0100**. Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. Apelado: Uebson Reis da Gama. Relator: Carlos Eduardo Borges Fantacini. Data Julgamento: 7 jun. 2025. São Paulo: TJ, 2025c.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais**: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 13. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018.

SCHREIBER, Anderson. **Direitos da personalidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA, Virgílio Afonso da. **A constitucionalização do direito**: os direitos fundamentais nas relações entre particulares. São Paulo: Malheiros, 2008.

Como citar: PANI, Letícia dos Santos Arco de; CANAVEZ, Luciana Lopes. Eficácia horizontal dos direitos fundamentais: termos de uso das plataformas na jurisprudência dos tribunais paulistas. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 30, n. 1, p. 126-135, mar. 2026. DOI: 10.5433/2178-8189.2026v30n1p126-135. ISSN: 2178-8189.

Recebido em: 16/03/2026.
Aprovado em: 27/03/2026.