



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309666

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012475-59.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado FELIPE MEIRELES DO CARMO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Felipe Meireles do Carmo

**Apelação nº 1012475-59.2023.8.26.0100 – 22ª Vara Cível do Foro Central
(Capital)**

Voto nº 31.097

Prestação de serviços. Bloqueio de perfil em rede social. Alegação de violação às diretrizes da plataforma. Sentença condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Julgamento de procedência, com determinação de restabelecimento definitivo do perfil do autor e condenação no pagamento de indenização por dano moral. Insurgência da ré. Alegação de violação dos termos de uso sem indicação concreta, todavia, da causa para o bloqueio da conta. Inexistência nos autos, outrossim, de qualquer demonstração nesse sentido. Ônus da prova correspondente que era da ré (art. 373, II, do CPC). Reativação da conta do autor efetivamente devida. Dano moral, todavia, não caracterizado. Simples óbice temporário ao acesso do perfil na rede social que não configura dano moral indenizável. Demanda parcialmente procedente. Sentença reformada em tal sentido. Apelo da ré parcialmente provido para tal fim.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 129/133 julgou procedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório, ajuizada por usuário de rede social, tendo por fundamento bloqueio indevido da sua conta utilizada para fins comerciais; considerou a MMª Juíza, para tanto, não ter a ré comprovado nos autos a violação, pelo autora, dos termos da comunidade, por suposta violação aos direitos de propriedade intelectual, ponderando a apresentação de defesa genérica sem qualquer esclarecimento sobre o ilícito apontado. Reputou, em tal sentido, configurada falha na prestação do serviço, condenando a ré a restabelecer o acesso do autor ao perfil *@felipecell.livramento*, confirmando provimento antecipatório em tal sentido; a par disso, reconheceu a ocorrência de dano moral, condenando a ré a pagar ao autor indenização a esse título, arbitrada no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Apela a ré (fls. 136/154), refutando a determinação de

reativação da conta do autor, deletada em razão da violação dos termos da rede social, mais especificamente aos direitos de propriedade intelectual de terceiro. Refuta, outrossim, a responsabilidade a ela atribuída, afirmando ter agido em exercício regular do direito e argumentando com a falta de demonstração dos danos à personalidade, porque seriam insuficientes para configurar dano moral meros aborrecimentos; qualifica, ainda, de excessivo o valor arbitrado, batendo-se, nesses termos, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pelo apelado no prazo legal (fls. 160/163).

É o relatório.

Prospera em parte o inconformismo.

Em que pese a insistência da ré na violação, pelo autor, dos termos de uso e diretrizes da comunidade do *Instagram*, deixou de esclarecer suficientemente o motivo pelo qual a página do autor foi desativada, limitando-se a mencionar genericamente a denúncia de terceiro no tocante a violação aos direitos de propriedade intelectual, sem informação específica sobre a denúncia ou mesmo indicação concreta da suposta publicação indevida.

E sem a apresentação nos autos de registros que permitissem a identificação de conduta específica do autor relacionada à suposta infração mencionada, prova cujo ônus, como fato extintivo do direito alheio, tocava a ela, ré (CPC, art. 373, II), sobre a qual tampouco requereu produção de qualquer prova, de rigor reconhecer a inexistência de base concreta para o bloqueio da conta.

Não se pode ignorar terem empresas como a ré, operadora de grande rede social, grande aparato tecnológico de armazenamento e processamento de dados para avaliar e influenciar o comportamento de seus colaboradores, por meio de algoritmos e inteligência artificial, de modo que evidentemente tinha meios de indicar e provar as informações relativas a condutas supostamente praticadas pela autora.

Nesse sentido também tem sido o entendimento

reiteradamente adotado por esta C. Câmara:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INDISPONIBILIDADE DA CONTA DO AUTOR NA PLATAFORMA INSTAGRAM SEM JUSTIFICATIVA – Reconhecida a carência superveniente do interesse de agir, ante a reativação da conta após a citação da ré – Ação julgada procedente quanto ao pedido de indenização por danos morais – Recurso da ré buscando a reforma da sentença – Desacolhimento – Inexistência de comprovação dos fatos alegados pela ré – Não demonstrada eventual violação aos termos de uso pelo autor – Indisponibilidade da conta que acarreta prejuízo ao autor – Repercussão negativa que o bloqueio gera perante terceiros – Dano moral configurado – Precedentes jurisprudenciais – Indenização que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Sentença mantida – Majoração da verba honorária – Art. 85, §11º, do CPC – Recurso improvido.” (Apelação nº 1031493-37.2021.8.26.0100, Rel. Des. José Augusto Genofre Martins, j. 15/2/2022).

“Responsabilidade civil - Ação de obrigação de fazer e indenização moral - A desativação da conta de Facebook do autor foi indevida, pois não há prova de que ele violou os termos de uso da rede social - O autor tem direito à indenização moral, porque o ato praticado pelo réu o impediu de utilizar uma de suas principais ferramentas de comunicação com clientes e, razoavelmente, atingiu a sua honra objetiva, depreciando seu nome e conceito no mercado - Apelo conhecido em parte e não provido.” (Apelação nº 1009905-41.2020.8.26.0477, Rel. Des. Silvia Rocha, j. 31/1/2022).

No tocante aos danos morais, contudo, tem razão a ré.

Em que pese evidente a falha na prestação dos serviços no caso dos autos, porque removeu a conta do autor sem demonstrar a alegada violação dos termos da plataforma, o fato é que, bem pesadas as circunstâncias dos autos, não se vislumbra, em particular, hipótese de especial sofrimento ou dificuldades causadas ao autor, em termos suficientes a levar à caracterização de ofensa extrapatrimonial juridicamente relevante.

Isso porque não relatou o autor na inicial qualquer atuação específica a prejudicar a sua imagem, sendo certo que o simples óbice temporário ao acesso do perfil nas redes sociais não configura, por si só, ofensa extrapatrimonial. E o fato mencionado na inicial, de que utilizaria a página para divulgar seus serviços, geraria quando muito prejuízo patrimonial, o que não cogitado.

Ora, o dano moral, como cediço, para justificar hipótese de reparação pecuniária autônoma, não pode tomar por base aborrecimentos ou contratempos da vida cotidiana, ainda que determinados por condutas eventualmente irregulares de outrem, sob pena não só de banalização do instituto, como também de criação de situação insustentável e indesejável do ponto de vista social, com a monetarização de todos os conflitos interpessoais.

Ainda que represente, em tal sentido, inegável progresso quanto ao instituto da responsabilidade civil, deve ter sua aplicação restrita aos casos de afetação direta e significativa a direitos da personalidade, quando não de aflição psicológica ou perturbação emocional relevantes e claramente desbordantes do que seja assimilável por pessoa média no âmbito da vida em sociedade.

Em assim sendo, não havia cabimento para a indenização, ficando reformada a r. sentença para se julgar **parcialmente procedente** a demanda, com afastamento da indenização por dano moral.

Ante o novo desfecho, há sucumbência recíproca das partes, em termos que se podem ter por proporcionais. Caberá às partes, portanto, o rateio igualitário das custas e despesas processuais. No tocante aos honorários advocatícios, caberá ao autor o pagamento de 10% (dez por cento) da pretensão indenizatória desacolhida, ao passo que a ré arcará com honorários fixados, por apreciação equitativa, considerando ser inestimável o proveito econômico obtido pelo autor no tocante à condenação em obrigação de fazer, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator