



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310743

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053656-06.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado IURI MACEDO RODRIGUES, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 27.719

APELAÇÃO N° 1053656-06.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO (29ª VARA CÍVEL CENTRAL)

APELANTES/APELADOS: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL
LTDA. e IURI MACEDO RODRIGUES

JUÍZA DE PRIMEIRO GRAU: LAURA DE MATTOS ALMEIDA

RESPONSABILIDADE CIVIL - Desabilitação de conta de rede social - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência - Apelo de ambas as partes - Aborrecimento que não caracteriza dano moral indenizável - Dissabor inerente ao descumprimento contratual - Hipótese de perda permanente de seguidores não comprovada - Indenização por danos morais inexigível - Violação pelo autor aos termos de uso da plataforma não comprovada - Sentença mantida - Apelações desprovidas

A sentença de fls. 116/118 cujo relatório é adotado, julgou a ação parcialmente procedente “*para condenar a ré a restabelecer a conta @paporetomage, no prazo de cinco dias, a contar da intimação da presente sentença, independentemente do trânsito em julgado, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, até o limite de R\$ 50.000,00*”.

Apela o autor (fls. 121/128) afirmando ter sofrido danos extrapatrimoniais em razão “*da arbitrariedade, ineficiência e da reiterada desídia do apelado, de modo que inequivocamente a condenação ao pagamento de danos morais deve ser fixada no patamar máximo, tanto para punir o apelado por sua conduta, quanto para estimulá-lo a agir de forma diferente perante seus consumidores, quanto para reparar o abalo sofrido pelo apelante, que obviamente supera o mero dissabor*”.

Apela também o réu (fls. 131/147) tecendo considerações sobre seus termos de uso e alegando que a suspensão da conta ocorreu em exercício regular de direito em razão de violação contratual. Afirma que não pode ser obrigado a permanecer contratado se assim não desejar, em respeito ao enunciado do artigo 5º, inciso XX da Constituição Federal, bem como do artigo 421 do Código Civil que assegura a liberdade de contratação. Pede o afastamento na condenação ao pagamento das verbas de sucumbência, afirmando não der dado causa à propositura da ação.

Os recursos foram regularmente processados e respondidos (fls. 172/194 e 195/199).

É o relatório.

Consta da inicial, em resumo, que o autor é titular de conta na rede social Instagram, criada há cerca de 4 anos e contando em torno de 20 mil seguidores, e que foi surpreendido com a desabilitação

da conta sem qualquer justificativa.

Consta também que o autor “imediatamente, procurou os canais de atendimento do Instagram, mas sem sucesso. Poucos dias depois, em 08/02/2024, protocolou a reclamação 2024.02/00008774431 junto ao site do gov.consumidor, como se extrai do documento anexo (doc. 3 – gov.consumidor). Na ocasião, foi informado de que seu problema seria solucionado pelo réu, entretanto, finalizado o atendimento em 16/02/2024, nenhuma providência foi tomada. Em 08/04/2024, então, o autor tentou retomar o perfil através dos serviços fornecidos pelo próprio réu, todavia, mais uma vez, nenhuma solução foi alcançada (doc. 4). Isto é, o autor, que usa seu perfil profissionalmente há 4 anos e conta com cerca de 20 mil seguidores, teve seu perfil bloqueado, sem qualquer justificativa, e, apesar das inúmeras tentativas de desbloqueio (tanto pelo gov.consumidor, quanto pela própria plataforma do réu), sua conta permanece inutilizada há quase 90 dias”.

Incontroverso que a conta de titularidade do autor junto à rede social Instagram foi suspensa, tendo o réu esclarecido na contestação que “a conta @paporetomage foi desativada por violar os Termos de Uso, mais especificamente as políticas de fraude e enganação” (fls. 64).

Não se nega a liberdade de contratação e a possibilidade de o prestador do serviço rescindir unilateralmente o contrato quando o usuário dele faça uso indevido. No entanto, alega o autor que sua conta foi desativada do aplicativo Instagram de forma arbitrária e sem prévio aviso, o que vem lhe causando transtornos.

Embora o réu insista em afirmar que a desativação ocorreu por afronta às disposições dos termos de uso e que houve prévio aviso, fato é que não trouxe aos autos uma única prova nesse sentido (artigo 373, inciso II, Código de Processo Civil).

Em outras palavras, competia ao réu comprovar a licitude e a legitimidade de sua conduta ao desativar a conta utilizada pelo autor, bastando para isso juntar as publicações e conteúdos por ele divulgado, de modo a demonstrar a alegada violação às diretrizes da comunidade. Porém, assim não procedeu.

Diante disso, procede a pretensão do autor voltada a obrigar o réu adotar os procedimentos necessários a reativar a conta.

A indenização por danos morais não se mostra exigível.

Em que pese o inegável aborrecimento decorrente dos fatos narrados na inicial, este Tribunal de Justiça tem entendimento predominante no sentido de que, salvo circunstância excepcional que coloque o contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, no caso inexistente, não há abalo moral a ser reparado.

O dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente

de inadimplemento contratual se insere no cotidiano do homem médio e não resulta em lesão à honra, à imagem ou em violação à dignidade, conforme precedentes deste Tribunal:

Apelação. Ação cominatória c.c. indenização. Suspensão imotivada da conta do Instagram da autora. Abusividade configurada. Ré que não demonstrou qualquer violação a justificar tal conduta. Reativação da conta antes da contestação. Perda superveniente do objeto. Dano moral. Inocorrência. Ausência de comprovação de ofensa a direito personalíssimo.

Recurso improvido (Apelação nº 1172375-78.2023.8.26.0100, Relator Desembargador Walter Exner, 36ª Câmara de Direito Privado, 13.11.2024)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. APLICATIVO DE MENSAGENS. BLOQUEIO DE CONTA. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. Ação declaratória cumulada com indenização. Sentença de extinção quanto à obrigação de fazer e de improcedência no tocante ao pedido indenizatório. Recurso do autor. Danos morais não configurados. Bloqueio do aplicativo de mensagens WhatsApp. A narrativa da petição inicial, desde o primeiro momento, fez constar que a conta bloqueada possuía "caráter profissional" (fl. 02), ao mesmo passo em que sustentou que referida conta era seu "principal meio de socialização com amigos e conhecidos on-line" (fl. 07). Emprego de diversas finalidades à conta suspensa (uso profissional e pessoal) que dava guarida, inclusive, à alegação do réu de ocorrência de violação aos termos de uso do aplicativo (fls. 58/62). Ausente hipótese de dano moral "in re ipsa". Cabia ao autor - empresário (fl. 01) - ter amealhado elementos de prova suficientes para demonstrar o abalo psicológico. Até mesmo porque os serviços prestados aos seus clientes eram realizados por sua pessoa jurídica (fl. 40), razão pela qual o dano deveria ser consistentemente provado. Precedentes da Turma julgadora. SENTENÇA MANTIDA.

RECURSO IMPROVIDO (Apelação nº 1018583-70.2024.8.26.0100, Relator Desembargador Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, 01/11/2024)

Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de reparação moral - A desativação de perfil do autor na plataforma Instagram foi indevida, porque não há informação específica de qual teria sido a violação dos termos de uso da rede social praticada pelo autor nem há prova da violação - Dano moral - Inocorrência - Circunstâncias relatadas no processo não atingiram direitos da personalidade - Pedido parcialmente procedente - Apelo provido em parte

(Apelação nº 1054362-86.2024.8.26.0100, Relatora Desembargadora Silvia Rocha, 29ª Câmara de Direito Privado, 31/10/2024)

A par das distorções que se apresentam nos inúmeros pedidos de indenizações envolvendo o dano moral, merece destaque lição de Antônio Jeová dos Santos no sentido de que “o mero incômodo, o

desconforto e o enfado decorrentes de alguma circunstância, que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações”.

Releva acrescentar que o autor não comprovou a veracidade das alegações de que houve perda permanente de seguidores, desvalorização comercial de seus anúncios e ofensa à honra e à imagem.

Além disso, a conta é utilizada, conforme consta da petição inicial, com finalidade profissional, de modo que a alegada perda de renda com anúncios poderia, em tese, resultar em danos materiais cuja reparação, porém, não foi pleiteada.

Rejeita-se a pretensão recursal deduzida pelo réu na parte em que está voltada a afastar sua condenação ao pagamento dos encargos de sucumbência.

A determinação de reativação do perfil do autor foi acolhida pela decisão de primeiro grau e está sendo agora ratificada, o que impõe o reconhecimento de que o réu deu causa ao ajuizamento da presente ação e, por consequência, deve arcar com os encargos de sucumbência na proporção estabelecida na sentença.

Em conclusão, fica mantida integralmente a sentença.

Na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“*O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento*”), fica majorada a verba honorária devida pelos apelantes de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa.

O recolhimento efetuado por ambos os apelantes a título de preparo recursal não observa o valor atualizado da causa no momento do recolhimento (certidão de fls. 201/202), o que determina seja efetuada sua complementação, atualizada pela tabela prática deste Tribunal de Justiça, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da baixa do recurso na vara de origem.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento às apelações.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator