



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000320936

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034070-96.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., são apelados ELOAH SOPHIA ALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA) e MARCIA ALVES BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 31 de março de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1034070-96.2024.8.26.0224

Comarca: Guarulhos

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Eloah Sophia Alves da Silva (menor representada por sua genitora)

Voto nº 38.732

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Desativação indevida de conta em rede social ("Instagram") – Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que embora a ré tenha o lícito direito de bloquear o perfil do usuário quando utilizado indevida ou ilicitamente, no caso concreto não há prova de um único fato, por iniciativa da autora, que corrobore essas hipóteses – DANOS MORAIS – Indenização que não se mostra devida no caso sob exame – Autora da demanda que contava com seis anos de idade na data dos fatos – Ausência de prova de abalo emocional, o qual, na hipótese, não se presume – Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, na ação que lhe move **ELOAH SOPHIA ALVES DA SILVA**, objetivando a reforma da sentença (fls. 96/100) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 8ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos, Dr. Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira, que julgou procedente a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

demanda para determinar o restabelecimento do acesso da autora à sua conta na rede social *Instagram*, além de condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em dez mil reais, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 103/115) e argui que não há que se falar em dano moral indenizável, pleiteando seja a demanda julgada improcedente.

Apresentadas contrarrazões (fls. 121/128), o apelo foi recebido nos efeitos devolutivo e suspensivo.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Totalmente improcedente a demanda não é. Insta consignar, primeiramente, tratarem os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, restou demonstrada a falha na prestação dos serviços, limitando-se o *Facebook* a apresentar arguições genéricas e, principalmente, sem comprovação de qualquer culpa do consumidor.

Logo, o acesso da autora à sua conta na referida rede social deve, sim, ser restaurando, nos exatos termos do que constou da r. sentença.

Todavia, diversamente do que vem sendo reconhecido em demandas semelhantes, não é o caso de se condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no processo ora sob exame.

A autora da demanda tinha seis anos de idade na data dos fatos, bem como no momento da propositura da demanda. Sua mãe integra esta lide tão-somente na qualidade de representante da menor e, não, como parte do processo, independentemente de ser ela a responsável legal pela conta na rede social, o que não está em discussão neste recurso.

A situação vivenciada pela criança não representa caso de abalo moral, ofensa à honra, reputação, bem estar ou imagem da pessoa, tratando-se de simples dissabor.

Isso porque não restou demonstrado, no caso, nenhum abalo grave na esfera íntima da vítima. E, para a correta aferição de dano moral indenizável, é necessário que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante.

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Nesse sentido o ensinamento de Rui Stoco, ao tratar do dano moral e da necessidade de se presumir seguramente que a vítima, diante do caso, foi lesionada em seu patrimônio subjetivo:

“Significa dizer, em resumo, que o dano em si, porque imaterial, não depende de prova ou de aferição do seu quantum. Mas o fato e os reflexos que irradia, ou seja, a sua potencialidade ofensiva, dependem de comprovação, ou pelo menos que esses reflexos decorram da natureza das coisas e levem à presunção segura de que a vítima, face às circunstâncias, foi atingida em seu patrimônio subjetivo, seja com relação ao seu 'vultus', seja, ainda, com relação aos seus sentimentos, enfim, naquilo que lhe seja mais caro e importante”. (Tratado de Responsabilidade Civil, Ed. RT, 5ª Edição, pág. 1381/82).

Cumprе salientar, ainda, que os prejuízos e contratempos alegadamente sofridos pela requerente não são suficientes para caracterizar lesão de natureza moral, que deve atingir de forma intensa e duradoura o seu comportamento psicológico. Eventual prejuízo financeiro, em razão da desativação de conta com supostamente mais de 70.000 seguidores, não representa situação passível de indenização por dano **moral**.

Sobre a matéria, ensina a doutrina de Humberto Theodoro Júnior:

“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direito e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.

Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexο causal.

Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência da responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC)” (“Comentários ao Novo Código Civil”, vol. III, Tomo II, 4ª ed., pp. 41/42).

Para caracterizar o dano moral, portanto, não basta a existência de contrariedade, dissabor ou incômodo, sendo necessária a presença de dano grave a justificar a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária aos ofendidos, como preleciona Sergio Cavalieri Filho, *in verbis*:

“Nesta linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.” (in “Programa de Responsabilidade Civil”, 9ª ed., 2010, p. 87)

Assim, a reparação dos danos morais busca compensar o intenso sofrimento experimentado em razão de ofensa a direitos personalíssimos, e, no caso, ao que se denota do acervo probatório, sequer ficou demonstrada efetivamente uma situação de sofrimento ou humilhação, justificadora da compensação, motivo pelo qual não acolho o pedido autoral de indenização por danos morais.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso para afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se a procedência parcial da demanda, em relação à determinação de reativação da conta na rede social *Instagram*, declarando-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

recíproca a sucumbência, razão pela qual cada uma das partes arcará com o pagamento de metade das custas e das despesas processuais, bem como pagarão ao patrono da parte contrária honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observando-se, quanto à parte autora, os benefícios da justiça gratuita.

HUGO CREPALDI
Relator