



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321655

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1181344-48.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WILYANE ROBERT CORUMBA BRAGA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ARANTES THEODORO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO 1181344-48.2024.8.26.0100
APELANTE Wilyane Robert Corumba Braga
APELADO Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
COMARCA São Paulo - 38ª Vara Cível Central

VOTO Nº 52.115

EMENTA – Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Desativação de conta no Instagram. Ação julgada parcialmente procedente. Indenização que não se mostrava mesmo devida ante a inocorrência de repercussão no plano dos direitos da personalidade ou situação que autorizasse evocação da figura do desvio produtivo do consumidor. Verba honorária corretamente fixada. Recurso improvido.

Cuida-se de apelação contra sentença que, complementada por decisão proferida ao ensejo de embargos de declaração, julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais.

A autora insiste na indenização por danos morais e pede a alteração da sentença no tocante aos honorários advocatícios.

Assim ela alega que *“resta inconteste o dano moral experimentado pela parte autora, que teve sua conta na rede social indevidamente afetada por um problema gerado ou, em outras palavras, causado ou, ainda, tolerado/permitido por culpa exclusiva da requerida, sem que a recorrente tenha dado causa ou contribuído para esta terrível situação”*.

Ao lado disso a recorrente acrescenta que ficou por um longo período sem poder utilizar a rede social, além do tempo gasto na inútil tentativa de solucionar a questão, sendo que apesar de lucrar bilhões de dólares o réu *“não disponibiliza nenhum canal telefônico, chat ou email que pudesse ser utilizado para tentar resolver rapidamente uma situação terrível como a presente”*.

A apelante pede, por fim, que a verba honorária seja fixada em R\$ 2.000,00 ou em 20% sobre o valor da condenação.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

I A autora interpôs duas apelações (fls. 114 e 130), de modo que apenas do primeiro recurso se conhece ante a preclusão consumativa.

Consigne-se, ainda, que os autos versam sobre tema recorrente, eis que são inúmeras as proposituras acerca dele, sendo o entendimento da Câmara uniforme e conhecido, o que a bem da celeridade excepcionalmente justifica o pronto envio do feito a julgamento virtual

II Como se vê na petição inicial, a autora aforou ação sob a assertiva de que sua conta, no Instagram foi banida/ desativada sem qualquer oportunidade de defesa e sob a genérica alegação de que houve violação aos termos da plataforma.

Sob tal exposição a promovente requereu que o réu fosse compelido a reativar a aludida conta e a indenizar danos morais.

A Juíza colheu a defesa, que foi seguida da

réplica, e ao final reputou parcialmente procedente a ação sob a seguinte motivação:

“No mérito, os pedidos são parcialmente procedentes.

De início não resta dúvida que é possível à ré a exclusão de postagens ou páginas por violação dos termos de uso da plataforma, que especificam:

"Poderemos remover qualquer conteúdo ou informação que você compartilhar no Serviço se acreditarmos que esse conteúdo viola estes Termos de Uso e nossas políticas (incluindo nossas Diretrizes da Comunidade do Instagram) ou estivermos autorizados ou obrigados por lei a fazê-lo. Poderemos recusar fornecer ou parar de fornecer imediatamente todo o Serviço ou parte dele para você (incluindo encerramento ou desativação do seu acesso aos Produtos da Meta e aos Produtos das Empresas Meta) a fim de proteger nossos serviços ou nossa comunidade, ou se você criar risco ou exposição legal para nós, violar estes Termos de Uso ou nossas políticas (incluindo nossas Diretrizes da Comunidade do Instagram), violar repetidamente os direitos de propriedade intelectual de outras pessoas ou quando tivermos permissão ou obrigação legal para fazê-lo. Também poderemos encerrar ou alterar o Serviço, remover ou bloquear o conteúdo ou as informações compartilhadas no Serviço ou parar de fornecer todo o Serviço ou parte dele se determinarmos que isso é razoavelmente necessário para evitar ou reduzir impactos legais ou regulatórios adversos para nós. Se acreditar que a sua conta foi ENCERRADA POR ENGANO ou se quiser desativá-la ou excluí-la permanentemente, acesse a nossa Central de Ajuda. Quando você solicita a exclusão de um conteúdo que publicou ou a exclusão da sua conta, o processo se inicia automaticamente em até 30 dias após a sua solicitação. É possível que a exclusão do conteúdo ocorra em até 90 dias após o início do processo de exclusão. Apesar de o processo de exclusão de determinado

conteúdo já ter começado, o conteúdo não é mais visível aos demais usuários, mas ele permanece sujeito a estes Termos de Uso e à nossa Política de Dados. Após a exclusão do conteúdo, talvez levemos mais 90 dias para removê-lo de nossos sistemas de backup e de recuperação de desastres."

Assim, observa-se que é plenamente possível a desativação da conta da autora em caso de violação aos Termos de Uso ou às políticas da plataforma da ré.

Contudo, não é o que se verifica dos autos.

Não há controvérsia sobre a desativação da conta da autora.

A contestação trazida é imprestável, um amontoado retórico sem a devida concatenação com o caso concreto. Não há prova mínima de absolutamente nada. Mera alegação, imputação vazia e sem qualquer nexó probatório e, portanto, desprovida de utilidade nestes autos, além de vilipendiar a lógica elementar.

Soma-se a isso a ineficiência e inoperância da ré para resolver tão singela questão em sede administrativa, falha que vem causando problemas não somente aos usuários, mas também ao Judiciário, abarrotado de ações como esta.

Não tenho vocabulário para definir o quanto grotesco me parece que haja demanda judicial para resolver uma reativação de conta de Instagram, desativada sem motivo comprovado.

Do ponto de vista da demonstração dos fatos que alegadamente subsidiaram a conduta consistente na desativação da conta da autora no aplicativo "Instagram", portanto, a peça de defesa é calcada em retórica vã que, assim, soa até desrespeitosa com o juízo e com a parte adversa.

Tal violação, contudo, uma vez alegada como motivo determinante da exclusão, deve ser demonstrada, sob pena de transmudar-se a rescisão contratualmente motivada em arbítrio, arbítrio este que vai de encontro à imagem que tais empresas pretendem vender como sendo norteadoras de sua política global.

Veja-se: numa atividade em que parte da credibilidade do negócio é a universalidade, a liberdade de expressão, a pluralidade de ideias e a conexão global dos usuários, sem discriminação ou direcionamentos que não aqueles prévia e genericamente previstos nos termos de uso, parecem-me substancialmente distintas as hipóteses de (a) exclusão por violação destes termos e (b) exclusão imotivada, pelo simples desinteresse na continuidade da relação contratual.

A primeira hipótese, mantém a credibilidade do discurso; a segunda, aniquila por completo os conceitos acima.

Nesse contexto, ou bem a recorrente assume que sua diretriz é também a de exclusão de usuários a esmo, sem motivo, pelo simples desinteresse de manutenção da relação contratual, despindo-se da condição alardeada de agregadora universal, pecha que inequivocamente impulsiona seu lucrativo negócio, e aí poderemos, quando porventura judicializada a questão, discuti-la nestes termos, ou mantém o discurso, mas aí assume o ônus de demonstrar a efetiva violação, pelo usuário excluído, dos termos contratuais previamente ajustados.

Nestes autos afirma a todo momento que a desativação da conta da autora se deu por motivo determinado, mas jamais comprovado, nem indiciariamente, de modo que a reativação da conta é de rigor e deve aqui ser determinada.

(...)

No que toca ao pedido de condenação ao

pagamento de indenização por danos morais, podem estes efetivamente advir da suspensão de conta em rede social, privação por invasão de hackers, ou coisas do gênero, mas não decorrem do fato em si por si, vale dizer, não há dano in re ipsa, devendo ser demonstrados à luz do caso concreto.

Na hipótese destes autos, respeitados os argumentos da autora constantes da inicial, parecem-me inexistentes tais danos.

Ainda que caracterizada a falha na prestação de serviços, consubstanciada na suspensão da conta da autora, não restou demonstrado que a suspensão da conta tenha violado sua honra ou comprometido sua credibilidade da autora perante seu público. Além disso, não foram apresentados elementos probatórios capazes de evidenciar qualquer violação de direitos ou prejuízo concreto à sua imagem.

Nesse contexto, em que pese lastimável o ocorrido, não vislumbro que da falha da empresa requerida, que culminou na privação temporária pela autora do uso do “Instagram”, tenha-lhe efetivamente acarretado danos de ordem moral, porque não acompanhada de circunstância excepcional qualquer que potencializasse o natural e justificável descontentamento e assim afetasse a psique da autora de modo a recrudesce-la.

(...)

Assim, para que se configure o dano moral indenizável, a dor, o sofrimento, a tristeza, o vexame impingidos, devem ser tais que, fugindo à normalidade, interfiram intensamente no comportamento e no bem-estar psíquicos do indivíduo, trazendo amargor indelével ou, quando menos, duradouro.

Não há nos autos demonstração de que o

desligamento temporário da autora da rede social seja capaz de vilipendiar sua honra subjetiva ou tenha maculado de modo qualquer sua honra objetiva.

Importante frisar que, exatamente por ser indenização, não se pode concebê-la como castigo ao fornecedor porventura faltoso. Isto porque é princípio basilar que emerge da Constituição da República que não há pena sem prévia cominação legal.

Indenizar, conforme definição corrente nos mais singelos manuais de direito civil, é tornar indene, livre de dano. Nesse quadro, para tornar alguém livre de dano é pressuposto que dano haja, o que me parece de compreensão elementar.

Assim, por definição, falar em fixação de indenização como punição ou em caráter punitivo é por si e em si grotesca impropriedade técnica.

Ou há dano moral, e neste caso há o que indenizar. Ou não há, e por mais injusta que a situação possa parecer indenização nenhuma é devida.

O comumente alardeado “caráter punitivo”, ou o desestímulo que se afirma deve encerrar a indenização por danos morais, diz com aspecto a ser considerado na fixação do quantum indenizatório, fase em que já há muito ultrapassado o reconhecimento da presença da premissa elementar, qual seja, a existência do dano.

Não é o que se pode inferir da narração inicial, que se amolda às situações de desconforto e descontentamento a que estamos todos sujeitos na sociedade em que vivemos, de relações contratuais e negociais dinâmicas e cada vez mais heterodoxas, mas não são perenes, não justificando o recebimento de valor qualquer a título de indenização por danos morais, que deve servir de alento à dor efetivamente

sofrida, não como meio de enriquecimento sem causa.

É pertinente observar que, à luz do caso concreto, depreende-se que a autora, ao qualificar-se nos autos como “influenciadora digital” e afirmar exercer atividade remunerada nessa qualidade, encontrando-se plenamente habilitada a produzir elementos probatórios capazes de demonstrar a existência de danos patrimoniais, abrangendo os danos emergentes e os lucros cessantes. Entretanto, o pedido formulado nestes autos é exclusivamente voltado ao dano extrapatrimonial.”

Pois bem.

A indenização por dano moral não era mesmo devida.

Conforme a convicção geral, danos daquela ordem situam-se no plano dos direitos da personalidade.

Portanto, se o fato contraria interesse legítimo, mas não chega a ofender a vida, a macular a integridade física ou psíquica, a ferir a honra ou o conceito social, então ele não justifica indenização daquela espécie.

Aqui era essa a situação que se apresentava, eis que o só fato de a conta da autora no Instagram ter sido desativada e de o demandado não ter de pronto restabelecido o acesso da autora não correspondia a qualquer daquelas situações, isto é, não tinha densidade suficiente a justificar reconhecimento de repercussão no plano moral.

O ocorrido ensejou, não se duvida, compreensível aborrecimento, mas que havia de ser classificado como dissabor consequente ao descumprimento de contrato, desses que são relativamente comuns na vida em sociedade.

Não se cuidava, consigne-se, do chamado dano “*in re ipsa*”.

E nem a título meramente punitivo se poderia conferir verba daquela sorte, mostrando-se oportuna a observação de Fabio Ulhoa Coelho:

“A função dos danos morais é exclusivamente compensar a dor extremada da vítima, quando ela se verifica. Quer dizer, só cabe obrigar o devedor a compensar os danos morais do credor quando este tiver experimentado um sofrimento atroz, de envergadura. (...)”

A única função dos danos morais é compensar a dor da vítima quando esta é particularmente tormentosa, pungente.

Não têm natureza de sanção, por ser irrelevante a licitude ou ilicitude da conduta do devedor ou mesmo a especial repulsa que causa. Não se confundem, assim, com a indenização punitiva.” (Curso de Direito Civil, Saraiva, 4ª ed., p. 430).

Humberto Theodoro Júnior, por sua vez, enfatiza a necessidade de se fazer distinção entre mero transtorno e fato verdadeiramente susceptível de justificar paga a título de dano moral:

“A vida em sociedade obriga o indivíduo a inevitáveis aborrecimentos e contratempos, como ônus ou consequências naturais da própria convivência e do modo de vida estabelecido pela comunidade. (...)”

Indenizável é o dano moral sério, aquele capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos. ” (Dano Moral, Ed. Juarez de Oliveira, 4ª edição, p. 95/97).

A autora evocou, é verdade, a figura do desvio

produtivo do consumidor.

Casos há, de fato, em que a injusta renitência do fornecedor em dar solução à pendência assume dimensão que ultrapassa os limites do mero inadimplemento de obrigação contratual, tornando excepcionalmente cabível paga daquela sorte.

O que justifica a indenização nesses casos é o desgaste psicológico do consumidor pelo tempo despendido na tentativa de resolver a questão, como enfatizou o Superior Tribunal de Justiça em pioneiro julgado:

“À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo” (REsp. nº 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.9.2017).

Aqui, porém, nada em concreto indicava ter a autora destinado tempo relevante para a solução do problema reportado nestes autos.

A evocação daquela figura há de ficar reservada, realmente, a situações extremas, pena de se banalizar o instituto da indenização por dano moral.

Logo, mostra-se indevida a condenação do réu em indenização por danos morais.

Nem quanto ao mais o inconformismo da apelante procede.

O artigo 85 § 2º do CPC anuncia que os honorários de sucumbência devem ser fixados entre 10% e 20% do valor da condenação, do proveito econômico ou, não sendo possível mensurá-lo, do valor atualizado da causa.

Já o § 8º do mesmo artigo dispõe que, sendo inestimável, muito baixo o valor da causa ou irrisório o proveito econômico obtido pela parte, os honorários devem ser fixados mediante arbitramento equitativo.

Ora, a aplicação do percentual indicado na sentença (10%) sobre o valor da causa não resultou em montante que se afigura irrisório tampouco aviltante (R\$ 1.000,00), mas ajustado ao fato de se cuidar de ação que se repete aos milhares e que não demanda trabalho excepcional.

Assim, motivo não há para se alterar a sentença nem quanto a tal ponto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

(assinado digitalmente)

ARANTES THEODORO

Relator