



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322283

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135783-98.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KELLY ALVES KNUPP, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 39312

Apelação nº 1135783-98.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo - 8ª Vara Cível do Foro Central

Apelante: Kelly Alves Knupp

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz 1ª Inst.: Dr. Pedro Rebello Bortolini

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO COMINATÓRIA. DANOS MORAIS. SUSPENSÃO DE PERFIL EM REDE SOCIAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação cominatória com pedido de reparação por danos morais, devido ao bloqueio do perfil da autora na plataforma “Instagram”. A demandante alega desconhecer a violação que resultou no bloqueio e afirma não ter conseguido resolver a questão administrativamente.

II. Questão em Discussão

2. As questões em discussão consistem em analisar os pedidos (i) de reativação da conta da autora na plataforma e (ii) de indenização por danos morais em razão da suspensão imotivada.

III. Razões de Decidir

3. Conta da autora que se encontra ativa, ausente qualquer indício de que estivesse desativada na data da propositura da ação.

4. Circunstâncias que não configuram dano moral, pois não superam o mero dissabor. Requerente que não comprovou prejuízos significativos ou falha na prestação de serviços pela ré.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Não comprovado o bloqueio à época do ajuizamento da ação, não subsiste a imposição de obrigação de fazer. 2. Dano moral não configurado, sem prova de prejuízo significativo.

Legislação Citada:

CDC, art. 14; CPC/2015, arts. 85, §§ 8º e 11, 1.026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

Apelação Cível 1014404-07.2023.8.26.0625; Rel. Des.

Rosângela Telles; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 07/03/2025.

Apelação Cível 1060980-47.2024.8.26.0100; Rel. Des. Antônio Rigolin; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 24/03/2025.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **KELLY ALVES KNUPP** contra a r. sentença de fls. 96/97 em que, nos autos da ação cominatória com pedido de reparação de danos morais promovida em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, se julgou extinto o processo, sem resolução do mérito, em relação ao pedido de obrigação de fazer, por carência superveniente da ação, ao mesmo tempo em que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, condenou cada parte ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários sucumbenciais dos patronos da parte adversa, arbitrados, por equidade, em R\$ 1.000,00.

Irresignada, apela a autora (fls. 100/116), sustentando, em síntese, que sua conta na plataforma *Instagram* ainda não foi recuperada, razão pela qual mantém o pedido de condenação da ré em obrigação de fazer. Postula a inversão do ônus da prova, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Aduz que não há provas de que tenha sido negligente com a sua conta, asseverando a existência de falhas na prestação dos serviços pela ré. Invoca a incidência do art. 14, do CDC, segundo o qual responde o fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Alega a ocorrência de dano moral *in re ipsa*, argumentando que ficou privada do uso da rede social por longo período, além da perda de tempo útil na

tentativa de resolver o problema.

Pugna, ao final, pela reforma da sentença, para que seja julgada totalmente procedente, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no montante mínimo de R\$ 10.000,00.

Houve contrariedade ao apelo (fls. 120/128), em defesa do desate da controvérsia traduzido na sentença recorrida.

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 139).

É o relatório, passo ao voto.

I -- Trata-se de ação cominatória com pedido de reparação por danos morais promovida por **Kelly Alves Knupp** contra **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, em decorrência do bloqueio de seu perfil (@kellyknupp07) na plataforma *Instagram*, por violação aos “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade”.

Segundo consta da petição inicial, a autora desconhece a suposta violação praticada que ensejou a aplicação da penalidade de bloqueio de sua conta e afirma que não foi possível solucionar o impasse em âmbito administrativo junto à ré, ressaltando que a situação vem lhe causando diversos prejuízos.

Delineada brevemente a situação dos autos, a irresignação recursal não comporta provimento.

II – Em sede recursal, postula a autora a condenação da ré em obrigação de fazer, consistente na reativação da sua conta (@kellyknupp07), na plataforma *Instagram*, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Em contrapartida, a ré alega que referida conta está ativa e sem restrições, fato este confirmado por meio de mera consulta à página descrita.

Nesse contexto, pese a insistência da apelante, restou demonstrado que a conta da autora se encontra em atividade, como bem constatado pelo D. Magistrado sentenciante, ausente prova em sentido contrário, ou mesmo indícios mínimos de que, na data de propositura da ação, o aludido perfil estivesse desativado.

Assim, descabida a condenação da ré em obrigação de fazer, conforme pretendido pela recorrente.

Em caso análogo, já se pronunciou esta **C.**

Câmara:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Invasão de contas em redes sociais. Procedência em primeiro grau. Facebook condenado a reativar as contas da autora junto ao Instagram e ao Facebook e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Inconformismo. RESPONSABILIDADE CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. Não havendo provas de que, ao tempo da propositura da ação, o acesso ao Facebook estivesse bloqueado, e não restando demonstrado que a conta mantida no Instagram da autora fora indevidamente hackeada ou desativada, os pedidos iniciais devem ser julgados improcedentes. Sentença reformada. Inversão do ônus sucumbencial. RECURSO PROVIDO. ” **(Apelação Cível 1014404-07.2023.8.26.0625; Rel. Des. Rosangela Telles; 31ª**

Câmara de Direito Privado; j. 07/03/2025) (sem destaques no original)

**III – No que concerne aos danos morais,
o recurso também não prospera.**

Com efeito, as circunstâncias fáticas são insuficientes para incutir gravame que supere o mero dissabor ou aborrecimento, que configure desequilíbrio à normalidade psíquica da parte autora.

Para que se justifique a indenização decorrente de dano moral, não basta a mera ocorrência do ilícito a provocar na vítima um sofrimento indevido, sendo necessário que tal mal-estar seja de significativa magnitude, sob pena de banalização do instituto.

Nesse sentido Carlos Roberto Gonçalves, citando a lição de Sérgio Cavalieri:

“Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar 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”¹

No presente caso, constata-se que a autora

¹ Gonçalves, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro, Volume 4: responsabilidade civil. 8ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2013. P. 365/366.

deixou de comprovar nos autos os eventuais prejuízos suportados ou o grande abalo moral e psicológico sofrido, ônus este que lhe competia em sede de danos morais.

Ainda, sequer restou evidenciada a alegada falha na prestação dos serviços por parte da ré ou a suposta demora na recuperação da conta. Logo, não se vislumbra repercussões sobre a vida da parte autora capazes de provocar sofrimento psíquico.

Tais circunstâncias, quando muito, traduziriam dissabor inerente à vida social, não tendo o condão de impingir sofrimento que suplante a normalidade das insatisfações e aborrecimentos cotidianos ou que provoque verdadeiro desequilíbrio emocional, dor interior ou abalo ao patrimônio moral da parte autora.

Nesse sentido é o entendimento desta **C.**

31ª Câmara de Direito Privado:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA DO AUTOR EM REDE SOCIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESVIO PRODUTIVO NÃO DEMONSTRADO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA RECONHECIDA DE OFÍCIO. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Não se tratando de situação em que o dano moral se presume "in re ipsa", faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. No caso, os transtornos vividos pelo autor não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afasta a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto. 2. Não há também nos autos qualquer evidência de que o consumidor, para resolução da questão, teria despendido tempo e energia consideráveis, circunstância que impossibilita a aplicação da invocada teoria do "Desvio Produtivo do Consumidor". 3. Considerando que cada litigante decaiu de parte significativa do pedido, impõe-se

reconhecer a ocorrência de sucumbência recíproca, com a distribuição proporcional da verba honorária, nos termos do artigo 86, "caput", do Código de Processo Civil. ” **(Apelação Cível 1060980-47.2024.8.26.0100; Rel. Des. Antônio Rigolin; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 24/03/2025)** (sem destaques no original)

Nesse passo, frise-se, não restou caracterizada a ofensa indenizável, como postulado na petição inicial.

Portanto, **deve ser mantida a r. sentença**, por seus próprios e bem lançados fundamentos.

IV-- Desprovido o apelo e inicialmente fixados em R\$ 1.000,00, **majoro os honorários advocatícios arbitrados em favor dos patronos da parte ré para R\$ 1.500,00**, nos termos do art. 85, §§ 8º e 11, do CPC.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

V -- Diante do exposto, e pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso, com observação.**

LUIS FERNANDO NISHI
Relator