



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349563

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091643-76.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIANA MARIA ALVES, é apelado 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 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, 9 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Juliana Maria Alves

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelação nº 1091643-76.2024.8.26.0100 – 43ª Vara Cível Foro Central (Capital)

Voto nº 31.275

Prestação de serviços. Demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pretensão indenizatória. Bloqueio de perfil em rede social. Alegação de violação às diretrizes da plataforma. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora quanto ao pedido indenizatório desacolhido. Dano moral, efetivamente não caracterizado. Transtornos que não ultrapassaram os limites do suportável. Rejeição da indenização mantida. Sentença integralmente confirmada. Apelo da autora desprovido.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 107/114 julgou parcialmente procedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedidos indenizatórios, ajuizada por usuária de rede social, tendo por fundamento desativação alegadamente indevida da sua conta; considerou o MM. Juiz, para tanto, arbitrária a desativação do perfil da autora na rede social, visto que não apresentado motivo plausível ou comprovada a violação dos termos de uso. Em face disso, condenou a ré na reativação do perfil, afastando, todavia, o pedido de indenização por dano moral, reputado não caracterizado no caso.

Apela tão somente a autora (fls. 117/127), insistindo no cabimento da indenização pleiteada, sustentando caracterizado dano moral *in re ipsa* na hipótese dos autos e bem assim invocando a figura do desvio produtivo. Bate-se, nesses termos, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de integral procedência da demanda.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal (fls. 133/146).

É o relatório.

Não prospera o inconformismo.

Em que pese evidente a falha na prestação dos serviços no caso dos autos, porque removeu, a ré, o perfil da autora 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 à autora, em termos suficientes a levar à caracterização de ofensa extrapatrimonial juridicamente relevante.

Isso porque não relatou a autora 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.

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.

Sob perspectiva diversa, ainda que se admita a utilização da figura do “desvio produtivo” para justificar o sancionamento do comportamento abusivo em face dos embaraços causados ao cotidiano do ofendido, há que se ter certa ponderação na aplicação do novel instituto, para aí também não haver banalização, contornando-se o raciocínio anterior para, por esse novo atalho, chegar-se ao mesmo resultado de concessão de reparação pecuniária por atribuições que não chegam a se mostrar particularmente graves ou significativas.

Em outras palavras, não se pode extrair desvio produtivo do mero descumprimento pelo fornecedor de seus deveres, ou da circunstância de ter o consumidor necessitado adotar providências destinadas a implementar seu direito. É preciso que se esteja em face de situação diferenciada, de anormal e desproporcional comprometimento do tempo útil do consumidor na busca de solução para o problema, o que não se identifica no caso dos autos.

Finalmente, não se diga que bastaria à caracterização de

hipótese de indenizabilidade a mera existência de ato ilícito. O raciocínio de que o dano está *in re ipsa* é enganoso e não pode ser acolhido indiscriminadamente; admite-se especificamente quanto a casos em que, por sua natureza, o simples reconhecimento da lesão a determinados valores pessoais já permita, de per si, identificar abalo moral significativo, sem necessidade de demonstração dos desdobramentos em concreto, como se tem no tocante a anotações cadastrais restritivas, morte de entes familiares, dores ou deformações físicas.

Mesmo nesses casos, insista-se, não é que se dispense a indagação sobre o reflexo moral, ou que se tenha por suficiente o reconhecimento de ato contrário ao Direito. O que se tem, apenas, são hipóteses a tal ponto evidentes de afetação grave a direitos da personalidade que a mera caracterização objetiva de eventos dessa ordem permite a afirmação da existência de dano indenizável.

Em assim sendo, não havia mesmo cabimento para a indenização.

Ressalva-se, por fim, sequer comportar análise o pedido formulado de “(ii) *seja a requerida condenada a pagar indenização pelos danos materiais sofridos pela recorrente, se for o caso de uso profissional da(s) rede(s) social(is) e desde que exposto no item 1.1. da petição inicial, apurando-se o prejuízo material causado em posterior liquidação de sentença*”, visto que desprovido de qualquer fundamentação e desvinculado de qualquer fato relatado na petição inicial.

Na mesma linha, sem qualquer sentido o pedido de reforma dos honorários sucumbenciais impostos em desfavor da ré, para fins de fixação em no mínimo R\$ 2.000,00 ou o correspondente a 20% (vinte por cento) do valor da condenação, já que o montante arbitrado, R\$ 5.511,73, é superior à quantia requerida em grau recursal e, portanto, mais favorável ao patrono da autora.

Fica, pois, confirmada integralmente a r. sentença. Tendo em vista o desfecho do recurso e o disposto no art. 85, § 11, do CPC, ficam os honorários a cargo da autora majorados de R\$ 5.511,73 para R\$ 5.600,00.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator