



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383649

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1198900-63.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THIAGO GOMES DE CARVALHO, 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) E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº: 1198900-63.2024.8.26.0100.

Apelante: Thiago Gomes de Carvalho.

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Ação: Obrigação de fazer cc. Indenizatória.

Comarca: São Paulo - Foro Central - 40ª Vara Cível.

Juiz Prolator: Fernando José Cúnico.

Voto nº 41.546

Apelação. Indenização a título de danos morais. Suspensão do WhatsApp sem notificação prévia. Uso do veículo de comunicação como instrumento de trabalho. Sentença de parcial procedência determinando o restabelecimento da conta. Pretensão de danos morais pela suspensão indevida. Impossibilidade. Violação a direito ou atributo da personalidade que, no caso concreto, não se presume. Ausente prova de alguma circunstância excepcional que tivesse abalado a moral ou a imagem do autor. Entendimento firmado pelo C. STJ. Dano moral não configurado. Sentença mantida, com observações. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização a título de danos morais ajuizada por Thiago Gomes de Carvalho em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., cuja r. Sentença de fls. 185/187, de relatório adotado, julgou a demanda parcialmente procedente para determinar a reativação da conta do autor no aplicativo *WhatsApp*, afastando-se, contudo, o dano moral.

Inconformado, recorre o autor, insistindo que o dano moral é cabível; em suma, alega que houve falha na prestação de serviço da ré, ora apelada, ao bloquear os seus números de *WhatsApp*, sem explicações, sendo que o utiliza como ferramenta de marketing de seus produtos, no exercício das suas atividades laborais, o que traria evidente abalo moral. Ademais, sustenta que diante do ocorrido, teve queda drástica do seu faturamento, além de sua reputação abalada junto aos seus clientes, o que colabora com a caracterização do dano extrapatrimonial. Por fim, acrescenta que, diante da perda de dias e noites na tentativa de reverter o bloqueio, insurgiu o fenômeno do “desvio produtivo do consumidor” - mais uma razão para que o dano moral seja indenizado.

O recurso foi contra-arrazado pela parte adversa e encaminhado a este Tribunal para apreciação e julgamento.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

O respectivo pedido autoral se consubstancia, unicamente, no bloqueio indevido e não fundamentado da sua ferramenta de trabalho, argumentando apenas genericamente sobre abalo, dissabor e transtornos capazes de ferir a sua honra.

Do que se extrai dos autos, restou

incontroverso o bloqueio do *WhatsApp* do autor, sob a justificativa de suposta violação aos termos de serviço, nada provando a ré nesse sentido, do que se conclui pela sua ilegítima postura, ao sequer possibilitar ao autor o saneamento do suposto vício previamente ao bloqueio. Nessa toada, era mesmo de rigor a determinação de reativação da conta do autor.

Noutro giro, quanto ao dano moral, malgrado insista o autor que usa o *WhatsApp* como instrumento de trabalho e diante da diminuição do seu faturamento em decorrência do bloqueio de suas contas, restou evidente que houve a perda de clientes e o consequente abalo a sua imagem - o que seria suficiente para configurar o abalo moral indenizável - não se desincumbiu em acostar elementos probatórios nesse sentido.

Ora, não se olvida que o bloqueio de contas se mostra desagradável e de fato configura evidente descompasso à boa fé contratual. Ocorre que, o alegado drástico abalo da receita mensal de faturamento, ou mesmo a suposta perda de clientes são insuficientes para configurar o abalo à sua imagem, na ausência de qualquer prova nesse sentido.

Não bastasse, compulsando os autos, constata-se que o pequeno lapso temporal em que a conta permaneceu bloqueada não autoriza o acolhimento da indenização pleiteada, que, no caso concreto, não se presume.

Ademais, é certo que há outras

plataformas para prática da atividade profissional que, em muito, ultrapassam o alcance do *WhatsApp*, e permitem, inclusive, a comunicação direta entre cliente/vendedor, de modo que, por mais essa razão, a mera alegação de perda de faturamento/clientela/credibilidade, sem provas, é insuficiente à caracterização do dano moral.

Ressalto que a reparação dos danos morais, frise-se, somente se mostra pertinente quando demonstrada, incontroversamente, a ocorrência de lesão a bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (vida, integridade física, liberdade, honra, nome, imagem etc.) - ressalvadas as hipóteses de presunção, que não ocorrem no caso em comento. E, não se vislumbra na hipótese a ocorrência de grave transtorno, vergonha ou desgosto suportado pelo autor que fuja da normalidade a ponto de ocasionar inquietação ou desequilíbrio em sua vida íntima, mas, ao contrário, as circunstâncias do caso configuram apenas dissabores que não têm o condão de ofender a moral de uma pessoa comum, porquanto são próprios das relações em sociedade, máxime quando a parte indica, mas não comprova, a motivação do suposto dano extrapatrimonial, sendo insuficiente, na espécie, a mera alegação dos dissabores supostamente suportados.

Na lição de Sérgio Cavalieri Filho, “*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.” (“Programa de responsabilidade civil”, Atlas, 8ª ed., 2008, p. 83/84).

Nesse diapasão, sem que haja prova do efetivo abalo moral sofrido pela parte autora, era de rigor o afastamento do pedido de indenização por danos morais, não cabendo aqui sequer a aplicação da teoria do desvio produtivo do tempo, dado o curto período de inabilitação.

Também o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já se pronunciou no sentido de que o mero desconforto decorrente de relações contratuais, salvo casos excepcionais, não basta para configurar o dano moral, sendo preciso que haja ofensa anormal à personalidade. Nesse sentido:

“O inadimplemento do contrato, por si só, pode acarretar danos materiais e indenização por perdas e danos, mas, em regra, não dá margem ao dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. Embora a inobservância das cláusulas contratuais por uma das partes possa trazer desconforto ao outro contratante - e normalmente o traz - trata-se, em princípio, do desconforto a que todos podem estar

sujeitos, pela própria vida em sociedade. Com efeito, a dificuldade financeira, ou a quebra da expectativa de receber valores contratados, não tomam a dimensão de constranger a honra ou a intimidade, ressalvadas situações excepcionais” (STJ; REsp 202.564/RJ; Relator: Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA; Órgão Julgador: 4ª Turma; Data de Julgamento: 02/08/2001, in DJ 01/10/2001, p. 220).

Destarte, de rigor a manutenção da r. Sentença nos seus demais termos, com as respectivas observações sucumbenciais.

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso.**

WALTER EXNER
Relator