



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000402141

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008472-08.2023.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante MATEUS RODRIGUES DE OLIVEIRA, 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: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1008472-08.2023.8.26.0344

Comarca: MARÍLIA – 3ª Vara Cível

Juiz: LUIS CESAR BERTONCINI

Apelante: Mateus Rodrigues de Oliveira

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PERFIL EM REDE SOCIAL. EXCLUSÃO. AFIRMATIVA DA OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO TERMO DE USO DO “SITE”. ALEGAÇÃO NÃO DEMONSTRADA; NECESSIDADE, CONTUDO, DE EFETIVA COMPROVAÇÃO DOS DANOS ALEGADOS NA PETIÇÃO INICIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Afirma o autor que teve excluída a página que mantinha em rede social, e por isso pleiteia seja determinado o desbloqueio. Alegou a ré, por sua vez, que o demandante promoveu publicações com conteúdo contrário aos termos de uso; entretanto, nenhum elemento de prova foi apresentado, que possibilitasse a realização de qualquer análise, sem qualquer indicação a respeito de qual efetivamente teria sido o comportamento ilícito. 2. Desatendido o ônus probatório que recaia sobre a ré, daí advém o reconhecimento de que não havia justificativa para prevalecer o bloqueio. 3. 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.

Voto nº 59.333

Visto.

1. Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta por MATEUS RODRIGUES DE OLIVEIRA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido, condenando o autor ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa, com a ressalva da inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.

Inconformado, apela o vencido pleiteando a inversão do julgado, sustentando que a apelada não comprovou a alegação de infringência às diretrizes da comunidade. Utilizava a sua conta para compartilhar frases direcionadas ao público feminino e piadas, porém, jamais negou a adesão aos Termos de Uso do Instagram. Sua conta na plataforma foi desativada sem aviso prévio ou justificativa, e sem especificação de quais cláusulas dos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade teriam sido violadas. Sequer teve a oportunidade de regularizar suas postagens ou práticas que supostamente seriam violadoras. E a desativação de sua conta permitiu que outras contas utilizassem seus usuários, o que configura uma grave ofensa ao seu direito patrimonial e constrangimento ilegal. A desativação se deu de forma imotivada e arbitrária, sem oportunidade de contraditório ou ampla defesa, de forma a privá-lo de sua atividade digital. Conforme estabelecem os Termos de Uso e Política do Instagram, a desativação da conta é permitida apenas em casos de violação grave ou contínua das disposições, o que não ocorreu. Fazia uso da conta apenas para compartilhar fotos e vídeos de humor, de modo que as teses defensivas são meras suposições sem provas. Após a reativação, em virtude de medida liminar, vem sofrendo com ameaças de banimento e com postagens excluídas. E devido ao grande número de seguidores, firmou

contrato de “*publipost*” com várias empresas, de forma que realiza publicações semanais em sua página. Sua exclusão arbitrária constitui violação de direito básico do consumidor à informação. Por isso, pretende a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, na forma do artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, em valor que seja suficiente para compensar o sofrimento da vítima e desestimular o agente a praticar nova conduta. Não se trata de mero aborrecimento inerente à vida em sociedade.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente respondido. Há isenção de preparo.

Durante o processamento do apelo, cuidou este Relator de conferir oportunidade às partes para manifestação sobre a possibilidade de alteração da disciplina adotada para repartição das verbas sucumbenciais (fls. 194-195). As partes, porém, quedaram-se inertes (fl. 196).

É o relatório.

2. Segundo o relato da petição inicial, o autor, que faz uso da rede social Instagram, mantendo conta com cerca de 1,9 milhões de seguidores. Em outubro de 2021, ao tentar acessar a sua conta, constatou a existência de mensagem indicando tratar-se de usuário inexistente, restabelecendo-se, porém, a situação anterior, automaticamente, quatro dias depois. Em novembro de 2021, a ré o notificou de que as imagens postadas constituíam violação das diretrizes, sem especificar quais seriam. Ocorre que as suas postagens não são ofensivas, tampouco pejorativas, apenas relacionadas a frases de amor. Tentou alcançar solução administrativa com a plataforma, porém não obteve sucesso. Daí a propositura desta ação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

A ré, ao se defender, sustentou que a conta do autor foi excluída por violar as políticas do serviço do Instagram, de modo que agiu em exercício regular de direito, nos termos do artigo 188 do Código Civil, uma vez que o demandante incorreu em violação contratual, consistente na venda de produtos ilícitos. Apontou a existência de outra conta com os mesmos *vanity* e foto de perfil, aparentemente pertencente ao demandante. Apesar de assegurar aos usuários o exercício da liberdade de expressão, a plataforma possui regras básicas de convivência, que devem ser observadas pela comunidade, e elas estão previstas no Termo de Uso e Diretrizes da Comunidade, a que todos os usuários são submetidos, mediante ciência e concordância prévias, quando de seu cadastramento. Em meio aos Termos de Uso e Diretrizes da Comunidade do Instagram, o usuário se compromete a não publicar qualquer conteúdo no serviço Instagram que infrinja ou viole os direitos de terceiros ou as políticas do serviço, bem como são alertados de que qualquer conteúdo que viole os Termos de Uso e/ou Diretrizes da Comunidade poderá ser removido e as contas poderão sofrer restrições temporárias ou até mesmo desativadas. Também disponibiliza ferramentas de denúncia, a fim de que outros usuários possam alertá-la sobre a existência de abusos. O autor foi devidamente notificado da exclusão de sua conta por venda de produtos ilícitos, e ele tinha pleno conhecimento das consequências que poderiam advir desse comportando. Impugnou a alegação da ocorrência de dano moral, pois não comprovado, apontando que não se trata de hipótese de caracterização *in re ipsa*. Subsidiariamente, requereu a fixação do *quantum* indenizatório em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

A r. sentença julgou improcedente a demanda.

Fixados esses pontos, verifica-se que a ré se limitou a alegar que o perfil do autor teria violado as regras da plataforma, sem, contudo, esclarecer qual teria sido a violação ou, mesmo, quando teria ocorrido, de modo que inviável se tornou a realização de qualquer análise a respeito.

Essa atitude da ré impossibilita aferir se a iniciativa realmente se encontra amparada no contrato, tornando impossível alcançar qualquer conclusão. Aliás, a contestação foi apresentada de forma genérica, a ponto de impossibilitar o conhecimento sobre qual efetivamente teria sido a conduta do autor.

Ademais, não foi apresentado qualquer documento que pudesse demonstrar que o autor teria violado os termos de uso da plataforma, com o primeiro perfil.

Limitou-se a ré a tecer esclarecimentos sobre violações aos termos de uso e a afirmar que o autor sabia o que poderia ou não publicar, por ter lido referidos termos e concordado com eles ao criar seu perfil.

O conjunto probatório, à evidência, não autoriza confirmar a alegação de que a iniciativa da demandada encontra efetivamente amparo contratual, pois não é possível saber se houve, ou não, por parte do autor, a alegada violação.

A demandada, portanto, desatendeu ao ônus que sobre si recaía, de demonstrar o fato que alegou (CPC, artigo 373, II), de modo que sobre si recaem as consequências da inércia. Aliás, nem mesmo um fato determinado alegou.

Por outro lado, reconhecida a ilicitude da conduta da demandada, resta apurar se efetivamente ocorreu dano moral.

Entretanto, o exame do contexto dos autos leva à conclusão da improcedência do pleito de indenização por danos morais. Basta o exame da própria descrição feita na petição inicial para se alcançar a conclusão.

Com efeito, a alegação da ocorrência de dano moral se fundou na assertiva de que *“No mais, a página @diferentizou era seu trabalho e com a atitude do Requerido em ter tirado a página do ar o mesmo perdeu diversas oportunidades de trabalho, bem como deixou de lucrar desde outubro de 2021”* (fl. 18). Ocorre que sequer apresentou qualquer documentação comprobatória da renda auferida com sua conta na plataforma, tampouco o contrato, que alega possuir, de *“publipost”*.

O tema submetido à apreciação diz respeito ao sofrimento da alma, à dor, ao constrangimento, à humilhação, que decorrem de atos lesivos praticados contra a própria pessoa e seus familiares. Constitui ofensa ao decoro, aos bons costumes, à honra, à liberdade da pessoa ou de sua família. Enfim, atinge a personalidade.

A comprovação de sua ocorrência, evidentemente, vai depender da verificação de cada caso concreto, observando-se que, no caso em exame, não se trata de uma situação em que o dano moral se encontra caracterizado *in re ipsa*, havendo necessidade de efetiva demonstração, do que não se incumbiu a autora.

Com o devido respeito, a descrição feita na petição inicial não é suficiente para justificar o reconhecimento de efetiva ocorrência de dor, sofrimento, lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos. Sem dúvida, evidencia uma inegável situação de transtorno, mas que não é o bastante para identificar verdadeiro dano moral.

A esse respeito, vale observar que na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça já se encontra pacificado o entendimento de que apenas em situações excepcionalíssimas se justifica a reparação:

“... A jurisprudência desta Corte, como se sabe, tem assinalado que os aborrecimentos comuns do dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis. Nesse sentido: AgRg no Ag 1331848/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, DJe 13/09/2011; e Resp 1234549/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, Terceira Turma, DJe 10/02/2012; REsp 1232661/MA, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, DJe 15/05/2012 e AgRg nos EDcl no REsp 401.636/PR, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DEBARROS, Terceira Turma, DJ 16/10/2006.

5.- No caso dos autos, em que não há notícia de que o descumprimento contratual tenha resultado outras consequências, como a frustração de um evento familiar especial, ou a inviabilização da compra de outros presentes de natal, não é cabível a indenização por danos morais pleiteada. Com efeito, não há falar, nesse caso, em ofensa a direito de personalidade.”¹

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INADIMPLENTO CONTRATUAL EM CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEL. DANO MORAL NÃO COMPROVADO. SÚMULA N. 7/STJ. RECURSO DESPROVIDO.

1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7/STJ).

1 - REsp 1362640 Rel. Min. SIDNEI BENETI in DJe 05/06/2013.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

2. *A caracterização do dano não se satisfaz apenas pelo inadimplemento contratual. Precedentes.*

3. *Agravo regimental desprovido.*²

**“AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO.
RESCISÃO DE COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL.
IMPONTUALIDADE. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA.**

1. *O mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, indenização por dano moral. 'Salvo circunstância excepcional que coloque o contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, não há dano moral. Isso porque, o dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano das relações comerciais e não implica lesão à honra ou violação da dignidade humana' (REsp n. 1.129.881/RJ, relator Ministro MASSAMI UYEDA, 3ª Turma, unânime, DJe 19.12.2011).*

2. *Agravo regimental a que se nega provimento.*³

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. DANOS MORAIS. NÃO-OCORRÊNCIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

1. *A jurisprudência desta Corte é pacífica no sentido de que, em regra, o simples inadimplemento contratual não gera indenização por danos morais. Precedentes.*

2. *A Corte local, no caso em apreço, analisou exaustivamente a questão, chegando à conclusão de que não houve*

2 - AgRg no AREsp 103684 / MA 4ª T. Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA J. 21/08/2012 - DJe 31/08/2012
3 - AgRg no AgRg no Ag 546608 / RJ 4ª T. Rel. Minª MARIA ISABEL GALLOTTI J. 03/05/2012 - DJe 09/05/2012.

dano moral indenizável. Alterar esta conclusão demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que atrai a incidência da Súmula 7/STJ, que é aplicável ao recurso fundado em ambas as alíneas do permissivo constitucional.

3. Agravo regimental a que se nega provimento.”⁴

“O inadimplemento de contrato, por si só, não acarreta dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. É certo que a inobservância de cláusulas contratuais pode gerar frustração na parte inocente, mas não se apresenta como suficiente para produzir dano na esfera íntima do indivíduo, até porque o descumprimento de obrigações contratuais não é de todo imprevisível.”⁵

Acrescenta-se, por fim, a respeito do tema, a recente decisão da Terceira Turma do C. Superior Tribunal de Justiça, proferida no julgamento do REsp nº 1.426.710 RS, sendo relatora a Ministra Nancy Andrighi:

“... dissabores, desgostos e frustrações compõem muitas vezes a vida cotidiana e, nem por isso, são capazes de causar danos morais sobre aqueles que os suportam. Assim, impossível compreender que a frustração de expectativa suportada pela recorrida seja capaz de afetar o âmago de sua dignidade como pessoa humana, tampouco de afetar, de forma negativa e duradoura, a forma como se compreende enquanto pessoa em sociedade, por conta de frustração na reforma de seu imóvel. Veja-se que, além das frustrações, o vício do produto causou remanejamento de funcionários e atrasos de cronogramas na reforma, mas são questões puramente materiais, sem qualquer reflexo sobre a pessoa da recorrida e, portanto, incapazes de gerar danos morais.

4 - AgRg no AREsp 141971 / SP 4ª T. - Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO J. 24/04/2012 - DJe 27/04/2012

5 - REsp n.876.527/RJ - 4ª T. - Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA - DJ 28/4/2008. No mesmo sentido: AgRg no AgRg no Ag 1033070 / RS - 4ª T. - Rel. Min. ALDIR PASSARINHO JÚNIOR - DJe 30/09/2010; REsp 803950 / RJ - 3ª T. - Rel. Minª. NANCY ANDRIGHI - DJe 18/06/2010



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Como afirmado anteriormente, não é qualquer vício do produto que enseja danos morais, mas na hipótese particular devem causar tamanho desgosto e sofrimento capaz de afetar a dignidade do consumidor enquanto pessoa humana. Dessa forma, nos autos deste recurso, não estão presentes os elementos caracterizadores de danos morais”.

Assim, não há como presumir o dano moral em circunstâncias como a dos autos.

Enfim, comporta parcial acolhimento o inconformismo, apenas para a finalidade de condenar a ré a restabelecer o perfil @diferentizou na rede social Instagram, no prazo de cinco dias, mediante intimação pessoal, sob pena de incidência da multa diária de R\$ 1.000,00.

Diante da sucumbência recíproca, caberá ao autor o pagamento de metade das despesas processuais e dos honorários advocatícios, mantida a mesma base de cálculo fixada na sentença, cabendo à ré arcar com o percentual restante. Fica ressalvada, naturalmente, a inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial concedida ao demandante.

3. Ante o exposto, e nesses termos, dou parcial provimento ao recurso.

ANTONIO RIGOLIN
Relator