



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422618

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1097557-27.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THIAGO GODOY DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), 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: **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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 44065.

Apelação nº 1097557-27.2024.8.26.0002.

Comarca: São Paulo.

Apelante: Thiago Godoy da Silva.

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juiz prolator da sentença: Caio Moscariello Rodrigues.

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Suspensão da conta do autor no Instagram. Perda superveniente do objeto quanto à obrigação de fazer. Conta reativada após o ajuizamento da demanda. Danos morais não caracterizados na hipótese. Ausente situação excepcional que pudesse amparar a alegação de que o autor suportou abalo moral. Sentença reformada apenas para reconhecer a hipótese de sucumbência recíproca, em observância ao princípio da causalidade, pois a suspensão da conta se mostrou arbitrária. Ausência de provas de que o autor efetivamente descumpriu políticas internas da plataforma. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra a respeitável sentença de fls. 109/111, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda em relação ao pedido de indenização por danos morais e extinto o feito sem julgamento de mérito em relação ao pedido de obrigação de fazer, na forma do artigo 485, inciso VI (falta de interesse), do Código de Processo Civil, reconhecendo ainda a sucumbência do autor, que foi condenado a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios dos patronos da parte adversa, fixados em 10% do valor da causa.

Inconformado, apela **o autor**, sustentando que a conta foi reativada, somente após o réu tomar conhecimento da demanda, de modo que o pedido de obrigação de fazer deve ser julgado procedente ou, subsidiariamente, deve o réu ser condenado ao pagamento das verbas de sucumbência por força do princípio da causalidade; e que o autor deve ser

indenizado pelos transtornos suportados. Requer a reforma da sentença (fls. 114/120).

Houve resposta (fls. 124/134).

É o que importa ser relatado.

O apelo é de ser parcialmente provido.

Segundo narrativa contida na inicial, o autor teve sua conta no Instagram suspensa por suposta violação às diretrizes da plataforma e que, mesmo após efetuar reclamações administrativas, a conta não foi reativada. Afirma que a desativação do perfil de modo imotivado e arbitrário resultou em dano moral indenizável. Com base em tais fatos, pediu a concessão de tutela de urgência para a reativação imediata do perfil, além da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

O pedido de antecipação da tutela foi indeferido por meio da decisão de fls. 52/54.

Citado, o réu contestou o feito (fls. 71/82), arguindo que a conta do autor havia sido reativada, requerendo o reconhecimento da perda superveniente do objeto. No mais, alegou a legitimidade da suspensão por violação aos termos de uso da plataforma, agindo no exercício regular de um direito.

Pela sentença ora recorrida, houve a extinção do feito em relação ao pedido de reativação da conta e a improcedência do pedido indenizatório, na forma relatada.

E, respeitada a convicção do Douto Magistrado, a respeitável sentença comporta breve reparo.

O réu afirma que a suspensão da conta foi apenas temporária e se tratou de exercício regular de direito, uma vez que, ao aderirem às plataformas, os usuários estão submetidos às regras previstas nos Termos de Uso e nas Diretrizes da Comunidade.

De fato, ainda que o réu possa, em tese, adotar medidas contra a violação de suas diretrizes, no caso, nada foi demonstrado a esse respeito, tampouco esclarecido, limitando-se a parte a apresentar argumentos absolutamente genéricos.

Todavia, o próprio autor confirma que houve a reativação do perfil. Assim, ainda que a reativação tenha se dado após o ajuizamento da ação, era mesmo o caso de se reconhecer a **perda superveniente** do objeto da demanda, com a extinção do feito com base no artigo 485, VI do Código de Processo Civil.

Não há dúvidas de que houve falha na prestação dos serviços por parte do réu, uma vez que ele não logrou demonstrar qual teria sido a infração cometida pelo autor que teria ensejado a desativação de sua conta da rede social Instagram e, por isso, sua conduta se mostrou arbitrária.

A despeito disso, porém, a mera falha na prestação do serviço por parte do réu não tem o condão de gerar dano moral *in re ipsa*, e, no caso concreto, não se identificou situação excepcional capaz de caracterizá-lo.

Embora o autor afirme o exercício de atividade profissional por meio do perfil, nada nesse sentido restou demonstrado, tampouco o alegado desvio produtivo do consumidor.

Assim, não obstante se reconheça que a falha na prestação do serviço pelo réu tenha gerado para o autor frustração e descontentamento, não se compreende que desta tenha resultado ofensas a direitos da personalidade ou qualquer prejuízo à sua imagem.

Frise-se que O aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade - notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos -, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Precedentes (STJ, AgRg no REsp 1.269.246/RS, 4ª Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 20/05/2014) (grifos não originais).

Logo, não estando caracterizada situação excepcional que pudesse gerar para o autor abalo psicológico relevante, não era mesmo devida a reparação por **danos morais** pretendida.

Nesse sentido:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO. Suspensão da conta do autor no Instagram. Alegação de infração aos termos de uso. Ausência de provas de que o autor efetivamente descumpriu políticas internas da plataforma. Sentença reformada para o fim de condenar o réu na obrigação de fazer sob pena de multa diária. Danos morais não caracterizados na hipótese. Ausente situação excepcional que pudesse amparar a alegação de que o autor suportou abalo moral. Sentença reformada. Recurso

parcialmente provido. (TJSP; **Apelação Cível 1029498-81.2024.8.26.0100; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 22/07/2024)** (realces não originais)

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAL E MATERIAL. Bloqueio da conta do recorrente no Instagram, sem demonstrar que houve violação das regras de uso da plataforma. Tema superado. Atos realizados pelo recorrido, na forma descrita pelo recorrente, que não caracterizam ofensa moral. Lesão anímica não configurada. Honorários advocatícios fixados em patamar razoável, não sendo hipótese de alteração. Recurso desprovido. (TJSP; **Apelação Cível 1084778-08.2022.8.26.0100; Rel. Dimas Rubens Fonseca; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 28/03/2023)**

Apelação – Ação Ordinária – Bloqueio de perfil no instagram – Obrigação de fazer e indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência – Recurso da parte autora que busca a inversão parcial do julgado na parte em que restou vencida, ou seja, em relação ao dano moral - Descabimento - Dano Moral – Inocorrência – Mero dissabor/aborrecimento - Não há qualquer comprovação de que o nome do(a) requerente foi levado à protesto ou inserido em órgão(s) de proteção ao crédito - A falha na prestação de serviço, por si só, não enseja indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência mantida - Recurso improvido. (TJSP; **Apelação Cível 1087512-63.2021.8.26.0100; Rel. Marcelo L Theodósio; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 07/09/2022)** (realces não originais)

Destarte, nos termos da fundamentação, a respeitável sentença recorrida merece breve reparo apenas para que seja reconhecida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a **sucumbência recíproca** das partes, em observância ao princípio da causalidade, uma vez que a suspensão da conta se mostrou imotivada.

Assim, as partes arcarão com metade das custas e das despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa, fixados em R\$1.500,00 em favor do patrono do autor e em 10% do valor da causa em favor do patrono do réu, observada a gratuidade processual concedida.

Por tais fundamentos, ***dá-se parcial provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator