



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430088

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1154122-08.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KETLY GRAZIELLE MATOS RIBEIRO, 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 sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ARANTES THEODORO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1154122-08.2024.8.26.0100
APELANTE Ketly Grazielle Matos Ribeiro
APELADO Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
COMARCA São Paulo – 26ª Vara Cível Central.

VOTO Nº 52.357

EMENTA – Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Desativação de conta no Instagram. Ação julgada parcialmente procedente. Indenização que não se mostrava mesmo devida ante a inocorrência de repercussão no plano dos direitos da personalidade ou situação que autorizasse evocação da figura do desvio produtivo do consumidor. Verba honorária corretamente fixada. Recurso improvido.

Cuida-se de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais.

A autora insiste na indenização por danos morais e pede, ainda, seja a sentença alterada no tocante aos honorários advocatícios.

Assim, ela alega que *“resta inconteste o dano moral experimentado pela parte autora, que teve sua conta na rede social indevidamente afetada por um problema gerado ou, em outras palavras,*

causado ou, ainda, tolerado/permitido por culpa exclusiva da requerida, sem que a recorrente tenha dado causa ou contribuído para esta terrível situação”, sendo caso de se conceder indenização no valor mínimo de R\$10.000,00.

A recorrente acrescenta que ficou por um longo período sem poder utilizar a rede social, tendo ainda despendido seu tempo na inútil tentativa de solucionar a questão, já que o réu *“não disponibiliza nenhum canal telefônico, chat ou email que pudesse ser utilizado para tentar resolver rapidamente uma situação terrível como a presente”*.

A apelante pede, por fim, que a verba honorária seja fixada em R\$ 2.000,00 ou em 20% do valor da condenação.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Como se vê na petição inicial, a autora aforou ação sob a assertiva de que sua conta, no Instagram foi banida/ suspensa sem qualquer oportunidade de defesa e sob a genérica alegação de que houve violação aos termos da plataforma.

Sob tal exposição a promovente requereu que o réu fosse compelido a reativar a aludida conta e a indenizar danos morais.

O Juiz colheu a defesa, que foi seguida da réplica, e ao final reputou parcialmente procedente a ação sob a seguinte motivação:

“Posto isso, a ação é parcialmente procedente.

Isso porque, ainda que seja, em regra, permitido

à ré promover a suspensão/exclusão de contas de sua própria plataforma, conforme respectivos “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade do Instagram”, não trouxe ela qualquer consideração acerca do motivo razoável para o bloqueio ocorrido, e modo que impõe-se reconhecer o direito ao restabelecimento da conta da autora.

Com efeito, a genérica contestação apresentada não indica razão para o bloqueio efetuado, argumentando tão somente que regras de conduta não teriam sido observadas, sem ao menos apontar qual teria sido a conduta da autora e quais regras infringidas.

Observe-se que a requerida, tampouco, demonstra emissão de notícia prévia e adequada, o que corrobora a conclusão pela falta de transparência com o usuário, a impor o restabelecimento pretendido.

(...)

Observe-se que poderia ter trazido a ré, em sua contestação, comprovação da violação realizada pela autora em sua conta, o que, todavia, não o fez, tendo deixado, portanto, de observar o artigo 373, II, do Código de Processo Civil. Assim sendo, de rigor que a requerida reative a conta da parte autora.

De outro lado, o bloqueio da conta no Instagram levado a efeito pela requerida não teve o condão de ocasionar efetiva lesão aos direitos de personalidade da requerente, não estando configurada ofensa ao nome, honra, dignidade, etc., capaz de justificar a indenização postulada, sobretudo quando se sabe que há diversas outras formas de contato social. Também nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação de Obrigação de Fazer cc Danos Morais. ede Social Facebook. Página bloqueada sem prévio aviso. Sentença de improcedência. Insurgência acerca do bloqueio indevido.

Admissibilidade. De rigor que seja possibilitada a defesa na esfera administrativa. Página que deverá ser restabelecida. Danos morais afastados. Inexistente dano a ser indenizado. Dissabores que não reverberam na esfera moral. Adoção parcial do art. 252 do RITJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP – Apelação nº 1008605-31.2021.8.26.0664 - Rel. Des. Jair de Souza – D.J. 14.06.2022 – g.n)

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, para condenar o réu a reativar a conta/perfil do Instagram da autora @ketly_ribeiro1 (e-mail de recuperação ribeiroketly@gmail.Com), no prazo de 05 dias, sob pena de multa a ser fixada e demais sanções que se mostrem pertinentes. Por consequência, julgo o feito extinto, com resolução de seu mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Pela causalidade e sucumbência, arcará a requerida com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa.”

Pois em que pese o inconformismo manifestado no recurso, assim havia mesmo de ser.

Conforme a convicção geral, danos morais situam-se no plano dos direitos da personalidade.

Portanto, se o fato contraria interesse legítimo, mas não chega a ofender a vida, a macular a integridade física ou psíquica, a ferir a honra ou o conceito social, então ele não justifica indenização daquela espécie.

Aqui era essa a situação que se apresentava, eis que o só fato de a conta da autora no Instagram ter sido desativada e de o

demandado não ter de pronto restabelecido o acesso da autora não correspondia a qualquer daquelas situações, isto é, não tinha densidade suficiente a justificar reconhecimento de repercussão no plano moral.

Não se duvida que o ocorrido ensejou aborrecimento, mas que havia de ser classificado como dissabor consequente ao descumprimento de contrato, desses que são relativamente comuns na vida em sociedade.

Não se cuidava, consigne-se, do chamado dano “*in re ipsa*”.

E nem a título meramente punitivo se poderia conferir verba daquela sorte, mostrando-se oportuna a observação de Fabio Ulhoa Coelho:

“A função dos danos morais é exclusivamente compensar a dor extremada da vítima, quando ela se verifica. Quer dizer, só cabe obrigar o devedor a compensar os danos morais do credor quando este tiver experimentado um sofrimento atroz, de envergadura. (...).

A única função dos danos morais é compensar a dor da vítima quando esta é particularmente tormentosa, pungente.

Não têm natureza de sanção, por ser irrelevante a licitude ou ilicitude da conduta do devedor ou mesmo a especial repulsa que causa. Não se confundem, assim, com a indenização punitiva.” (Curso de Direito Civil, Saraiva, 4ª ed., p. 430).

Humberto Theodoro Júnior, por sua vez, enfatiza a necessidade de se fazer distinção entre mero transtorno e fato verdadeiramente susceptível de justificar paga a título de dano moral:

“A vida em sociedade obriga o indivíduo a inevitáveis aborrecimentos e contratempos, como ônus ou consequências

naturais da própria convivência e do modo de vida estabelecido pela comunidade. (...)

Indenizável é o dano moral sério, aquele capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado "homem médio", provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos. " (Dano Moral, Ed. Juarez de Oliveira, 4ª edição, p. 95/97).

A autora evocou, é verdade, a figura do desvio produtivo do consumidor.

Casos há, de fato, em que a injusta renitência do fornecedor em dar solução à pendência assume dimensão que ultrapassa os limites do mero inadimplemento de obrigação contratual, tornando excepcionalmente cabível paga daquela sorte.

O que justifica a indenização nesses casos é o desgaste psicológico do consumidor pelo tempo despendido na tentativa de resolver a questão, como enfatizou o Superior Tribunal de Justiça em pioneiro julgado:

“À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo” (REsp. nº 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.9.2017).

Aqui, porém, nada em concreto indicava ter a autora destinado tempo relevante para a solução do problema reportado nestes autos, cabendo observar que a propositura se deu já no dia seguinte ao bloqueio da conta.

A evocação daquela figura há de ficar reservada, realmente, a situações extremas, pena de se banalizar o instituto da indenização por dano moral.

Logo, mostra-se indevida a condenação do réu em indenização por danos morais.

Nem quanto ao mais o inconformismo da apelante procede.

O artigo 85 § 2º do CPC anuncia que os honorários de sucumbência devem ser fixados entre 10% e 20% do valor da condenação, do proveito econômico ou, não sendo possível mensurá-lo, do valor atualizado da causa.

Já o § 8º do mesmo artigo dispõe que, sendo inestimável, muito baixo o valor da causa ou irrisório o proveito econômico obtido pela parte, os honorários devem ser fixados mediante arbitramento equitativo.

Ora, a aplicação do percentual indicado na sentença (10%) sobre o valor da causa não resultou em montante que se afigura irrisório tampouco aviltante (R\$ 1.000,00), mas ajustado ao fato de se cuidar de ação que se repete aos milhares e que não demanda trabalho excepcional.

Assim, motivo não há para se alterar a sentença nem quanto a tal ponto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR