



ESTADO DE GOIÁS

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS

3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS

GABINETE DA 1ª JUÍZA DE DIREITO – MÔNICA CEZAR MORENO SENHORELO

**RECURSO: 5232579.78 – RECURSO INOMINADO**

**JUÍZO DE ORIGEM: 6º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE GOIÂNIA**

**JUIZ SENTENCIANTE: VANDERLEI CAIRES PINHEIRO**

**RECORRENTE: JULIANA CORDEIRO LOPES**

**ADVOGADO (a): RAFAEL HERNANDEZ SOARES**

**RECORRIDO: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA**

**ADVOGADO (a): CELSO DE FARIA MONTEIRO**

**RELATORA: MÔNICA CEZAR MORENO SENHORELO**

**JULGAMENTO POR EMENTA (Artigo 46 da Lei 9.099/95)**

**EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS E PEDIDO LIMINAR DE ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA. REDE SOCIAL. CONTA DO APLICATIVO *INSTAGRAM/FACEBOOK* DESATIVADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.**

1 - Ressoa dos autos epigrafados que a parte autora, ora recorrente pleiteou em juízo obrigação de fazer e

Valor: R\$ 10.000,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS  
Usuário: Rafael Hernandez Soares - Data: 08/08/2022 10:06:17



indenização por danos morais visto que teve sua conta, obtida junto a rede social Instagram/Facebook, desativada indevidamente. Sobreveio sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais, razão pela qual interpôs a presente súplica recursal, sob o argumento principal de existência de dano moral indenizável.

2 - No caso em comento, importa consignar que restou incontroverso nos autos, a falha na prestação do serviço consistente no bloqueio indevido da conta em rede social de titularidade da reclamante, *remanescendo* a *controvérsia* acerca da existência de dano moral indenizável.

3 - O ônus probatório, conforme dispõe o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, é de quem alega, sendo que a inversão do ônus prevista no Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 6º, inciso VIII, não tem o condão de afastar a parte autora do dever de produção de prova minimamente condizente com o direito vindicado, não bastando a simples menção do direito, pois imprescindível a sua demonstração, sob pena de improcedência da pretensão.

4 – Insta salientar que, sobre os danos imateriais, menciona-se o ensinamento de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual **“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 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. São Paulo: Editora Atlas, 2009, p. 83/84).

5 – Acerca da questão, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, consolidou o entendimento que a mera falha na prestação de serviço, por si só, não é capaz de gerar o dever de indenizar, pois, desacompanhada de qualquer circunstância excepcional, não configura graves constrangimentos ou intenso sofrimento passível de reparação pecuniária.

6 - No caso dos autos, a situação vivenciada pela autora, consistente na perda do acesso ao perfil em rede social da requerida (por mais de 40 dias), de forma indevida, ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e constitui afronta aos atributos da personalidade, caracterizando o dano extrapatrimonial.

7 – Considera-se, ainda, que o perfil da autora era utilizado como instrumento profissional, visto que esta é fotógrafa e divulga seu trabalho por meio da rede social em questão, sendo perfeitamente admissível que este



fato tenha causado instabilidade emocional que ultrapassou o mero aborrecimento cotidiano.

8 - É manifesto, pois, o ilícito perpetrado pelo Réu, que deflagrou dano à reclamante, passível de reparação, não se tratando de mero dissabor da vida cotidiana, mas de prejuízo à rotina, ao cotidiano e à tranquilidade da pessoa natural.

9 - A propósito, em caso semelhante, a 4ª Turma Recursal do Juizado Especial, decidiu: **“RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO INDEVIDO DE PERFIL DE REDE SOCIAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO ADEQUADO. SENTENÇA MANTIDA.** 1. Busca a autora, ora recorrida, ordem judicial para determinar o desbloqueio de sua conta @dra.jessicadordeiro no aplicativo Instagram, bem como condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais pelo bloqueio indevido. 2. Como se sabe, incumbe ao réu o ônus da prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 373, II, do CPC). Em outras palavras, significa dizer que compete ao recorrente comprovar os motivos que o levaram a desativar a conta da recorrida. 3. Nesse ponto, argumenta o recorrente que a aludida conta foi bloqueada porque a usuária descumpriu os “termos de uso” e “diretrizes da comunidade”. 4. Com efeito, os termos para utilização da rede social da recorrente exigem do usuário responsabilidade quanto à postagem de conteúdo, de modo a coibir a prática de ilícitos cibernéticos. 5. Ocorre que, da análise do conjunto probatório acostado aos autos, verifica-se que a empresa ré não logrou êxito em comprovar a suposta violação às políticas de autenticidade do Instagram. Isso se justifica porque a recorrida utiliza a rede social em questão para publicação de seu trabalho como cirurgiã dentista. Observa-se, portanto, que a conta da recorrida é utilizada para fins estritamente profissionais. 6. Ademais, apesar de a recorrente afirmar que desativou a conta da parte requerida, com a justificativa de que esta estava “fingindo ser outra pessoa”, não trouxe elementos probatórios para tal afirmação. 7. O ato ilícito perpetrado pela empresa recorrente, representado pelo bloqueio indevido da conta do Instagram, provocou na recorrida sentimentos que ultrapassam a esfera do mero dissabor, sobretudo se considerado o fato de que o perfil era utilizado como instrumento profissional, por meio do qual a recorrida retira seu sustento. 8. O valor fixado a título de indenização por danos morais deve cumprir a função de, senão reparar, ao menos minorar o mal causado, devendo ser observado, na fixação do *quantum*, os requisitos da proporcionalidade, razoabilidade e efetividade, levando em conta a condição financeira do ofensor, inclusive para efeito de evitar que volte a reiterar na conduta violadora dos direitos do consumidor. Dessa forma, a indenização fixada não pode ser fonte de obtenção de vantagem indevida, mas também não pode ser irrisória, para não fomentar comportamentos descompromissados. 9. Nestes termos, afigura-se adequada e razoável a quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) fixada a título de dano moral, ante a consideração de que tal montante permite reparar perfeitamente o ilícito sem transformar-se em fonte de enriquecimento sem causa. 10. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO para manter a sentença recorrida. 11. Parte recorrente, vencida, condenada ao pagamento de custas e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.000,00, nos termos do art. 55 c/c art. 85, § 8º, do CPC. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Recurso Inominado Cível 5258191-20.2021.8.09.0094, Rel. Dioran Jacobina Rodrigues, Jataí - 1º Juizado Especial Cível e Criminal, julgado em 13/12/2021, DJe de 13/12/2021)

10 - Desta feita, presentes os requisitos previstos nos artigos 186 e 927 do Código Civil, a reparação pelos danos morais suportados pela autora é medida que se impõe.



11 - Para o arbitramento da indenização a título de dano moral, há de considerar-se a proporcionalidade, razoabilidade e moderação, evitando-se o enriquecimento ilícito da vítima e a reprimenda inócua para o causador do dano.

12 - No caso em apreço, o valor da condenação deve ser fixado em 2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais), arbitrado dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, entre a conduta ilícita praticada e o dano efetivamente sofrido, sem caracterizar enriquecimento ilícito ou reprimenda irrisória, além de que está dentro do patamar arbitrado por este Colegiado no julgamento de casos semelhantes.

13 - **Recurso conhecido e provido.** Sentença fustigada reformada para condenar o reclamado ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$ 2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais), incidindo em juros legais de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária a partir deste arbitramento.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos oralmente estes autos, em que são partes as acima mencionadas, **ACORDA a TERCEIRA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS** à unanimidade dos votos dos seus membros que abaixo assinam, conhecer do recurso e **dar-lhe provimento**, sem condenação em custas e honorários, nos termos do artigo 55 da Lei 9.099/95, conforme o voto da relatora, sintetizado na ementa supra. Votaram, além da relatora, **os juízes Rozana Fernandes Camapum e José Carlos Duarte**, que também presidiu a sessão.

Goiânia/GO, 04 de agosto de 2022.

**Mônica Cezar Moreno Senhorelo**

**Juíza Relatora**

