



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000276485

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060980-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIEL MINSKY LEITE, 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: **Negaram provimento ao recurso, com observação. 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, 24 de março de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1060980-47.2024.8.26.0100

Comarca: SÃO PAULO – 26ª Vara Cível

Juiz: Nome do juiz prolator da sentença Não informado

Apelante: Gabriel Minsky Leite

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA DO AUTOR EM REDE SOCIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESVIO PRODUTIVO NÃO DEMONSTRADO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA RECONHECIDA DE OFÍCIO. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. 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. 2. Não há também nos autos qualquer evidência de que o consumidor, para resolução da questão, teria despendido tempo e energia consideráveis, circunstância que impossibilita a aplicação da invocada teoria do "Desvio Produtivo do Consumidor". 3. Considerando que cada litigante decaiu de parte significativa do pedido, impõe-se reconhecer a ocorrência de sucumbência recíproca, com a distribuição proporcional da verba honorária, nos termos do artigo 86, "caput", do Código de Processo Civil.

Voto nº 58.987

Visto.

1. Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta por GABRIEL MINSKY LEITE em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente o pedido para, assim, *“confirmar a tutela provisória e condenar a requerida a restabelecer definitivamente o acesso da conta “@gabrielminsky”, na plataforma “Instagram”, ao autor, com a observação de que a medida já foi cumprida pela requerida, conforme acima relatado”* (fl. 132). Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Inconformado, apela o autor pleiteando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, invocando a teoria do desvio produtivo e apontando que a falha na prestação de serviços, por parte da ré, causou ofensa aos seus direitos da personalidade. Argumenta que, durante todo o decorrer do processo, ficou sem acesso à sua conta na plataforma, tendo o seu perfil, com sua foto, sido utilizado para tentativas de estelionato. Um de seus seguidores chegou a acreditar na veracidade da publicação, questionando o invasor quanto ao funcionamento do suposto investimento, enfatizando que a *“associação indevida com práticas ilícitas pode ter um impacto devastador e duradouro sobre a reputação de qualquer indivíduo”* (fl. 140). Teve o acesso à sua conta impossibilitado durante trinta e três dias, período em que prosseguiu a publicação de divulgações de golpes. Sustenta que a situação ensejou dano moral indenizável, notadamente porque houve seis atos ilícitos cometidos pela ré, consistes: i) na permissão de acesso de sua conta por terceiros, sem solicitar qualquer confirmação de identidade do titular da conta; ii) não oferecer suporte humanizado; iii) não reconhecer sua identidade como titular da conta nos procedimentos oferecidos; iv) não acolher as inúmeras denúncias realizadas para bloquear o perfil; v) tolher o acesso à sua conta por 33 dias; vi) permitir que golpistas utilizassem sua conta livremente. Invoca o artigo 6º, inciso VIII, do CDC. Argumenta que não é possível lhe imputar a

responsabilidade pela produção de prova negativa. Ressalta que a apelada, mesmo sendo empresa de tecnologia com atuação mundial, não dispõe de sistema de segurança capaz de impedir a invasão hacker das contas de seus usuários, o que enseja a responsabilidade civil frente a evidente falha na prestação de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC. Afirma que a ré não faz uso das Diretrizes da Comunidade e Termos de Uso, uma vez que, mesmo depois de invocados, deixou de prestar o devido auxílio para a recuperação da conta.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente respondido e preparado.

Durante o processamento do recurso, cuidou este Relator de conferir oportunidade às partes para manifestação quanto à possibilidade de alteração, de ofício, da disciplina da responsabilidade sucumbencial (fls. 179-180). A ré se manifestou informando que não deu causa à ação, em razão do que cabe à apelante a responsabilidade pelo pagamento respectivo (fls. 182-183); a autora, por sua vez, pleiteou seja a apelada condenada ao pagamento dos honorários advocatícios no patamar máximo de 20% sobre o valor atualizado da causa (fls. 185).

É o relatório.

2. Segundo a petição inicial, o autor mantém perfil em rede social pertencente à ré. Ocorre que, em 06 de abril de 2024, veio a perder o acesso respectivo, em razão de alteração que não realizou e nem autorizou. Com isso, golpistas passaram a oferecer bens em seu nome de forma fraudulenta. Fez lavrar Boletim de Ocorrência e tentou solucionar o problema junto à ré, porém sem sucesso. Daí a propositura da presente ação.

A ré, ao se defender, sustentou que uma de suas principais preocupações é zelar pela segurança e harmonia do serviço, apresentando aos usuários um conjunto de padrões mínimos a serem respeitados, inclusive no que diz respeito à segurança da conta, proteção de suas informações pessoais e central de ajuda. Não houve falha na prestação do serviço e não pode ser responsabilizada pelo pagamento de indenização por danos morais, ressaltando que houve culpa de terceiro. Além disso, não se caracterizou a ocorrência de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requereu a fixação do quantum indenizatório em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

A r. sentença julgou parcialmente procedente o pedido.

A prova produzida consistiu em documentos.

Recorre apenas o autor, pleiteando o reconhecimento do seu direito à reparação por danos morais, de modo que, por força da devolutividade parcial, a apreciação fica restrita a esse tema. Assim, resta discutir se efetivamente ele ocorreu e, em caso positivo, qual o valor que deve ser adotado para a sua reparação.

Restou incontroverso que a conta do autor foi invadida por terceiros.

Entretanto, o exame do contexto dos autos leva à conclusão da improcedência do pleito de indenização por danos morais.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

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 DE BARROS, 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).

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

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

2 - AgRg no AREsp 103684 / MA 4ª T. Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA J. 21/08/2012 - DJe 31/08/2012

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 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

3 - AgRg no AgRg no Ag 546608 / RJ 4ª T. Rel. Minª MARIA ISABEL GALLOTTI J. 03/05/2012 - DJe 09/05/2012.
4 - AgRg no AREsp 141971 / SP 4ª T. Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO J. 24/04/2012 - DJe 27/04/2012.

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.

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.

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.

No mais, verifica-se que também não existem nos autos elementos aptos a comprovar que o autor teria vivenciado verdadeiro calvário para a solução do problema. Não se trata, portanto, de hipótese em que o consumidor, para resolução da questão, teve de despendar tempo e energia consideráveis, circunstância que impossibilita a aplicação da invocada teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor”.

Cumprе salientar que não é possível falar em presunção, o que se tinha era a efetiva necessidade de prova de que o demandante teria realmente vivido uma situação de grave sofrimento, e isso não ocorreu (artigo 373, I, do CPC).

Prosseguindo, no que concerne à verba honorária, não há como estabelecer a responsabilidade apenas com base no princípio da causalidade, uma vez que o autor decaiu de parte significativa do pedido formulado na petição inicial, que englobava vultosa indenização por danos morais, pedido que foi afastado na r. sentença.

Desse modo, impõe-se, de ofício, adequar a disciplina da responsabilidade sucumbencial, por se tratar de matéria de ordem pública.

Assim, de rigor o reconhecimento de que houve sucumbência recíproca, a ensejar a distribuição proporcional das verbas de sucumbência, nos moldes do artigo 86, *caput*, do Código de Processo Civil.

Nesse contexto, considerando-se os princípios da sucumbência e da causalidade, cada uma das partes deverá arcar com a metade das despesas processuais. E, mantendo-se a condenação da ré ao pagamento de honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

atualizado da causa, deverá também o autor arcar com o pagamento de honorários, ora fixados no mesmo valor.

3. Ante o exposto, nego provimento ao recurso, com observação.

ANTONIO RIGOLIN
Relator