



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000286000

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1115314-31.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALINE DA COSTA, 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. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 32683

APELAÇÃO Nº: 1115314-31.2024.8.26.0100

APELANTE: ALINE DA COSTA

APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL

JUIZ: SERGIO SERRANO NUNES FILHO

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. *Improcedência primeiro grau. Inconformismo da autora. DANOS MORAIS. Utilização do nome e imagem da autora para a tentativa de prática de estelionato. Ausência de desdobramento desse fato. Autora permaneceu poucos dias sem acesso à conta, utilizada para fins pessoais, tão somente. Meros transtornos. Danos morais não evidenciados. arbitramento e juros de mora a partir da citação. SUCUMBÊNCIA. Majoração da honorária. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 92/93, que julgou improcedente a ação de indenização por dano moral movida por usuária da rede social Instagram em razão da invasão de sua conta por terceiros. Imputou à autora o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Apela a autora insistindo na configuração do dano moral de forma presumida (*in re ipsa*). Pleiteia a inversão do ônus da prova, cabendo à ré demonstrar a inexistência de falha do serviço. Diz que ficou “um bom tempo” sem acesso à plataforma. Desviou-se de suas atividades rotineiras para solucionar problema a que não deu causa. Os canais de atendimento ao consumidor disponibilizados pela ré não funcionam a contento.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 110/111), com contrarrazões

apresentadas a fls. 123/135.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

ALINE DA COSTA diz que sua conta na rede social Instagram, mantida por FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, foi invadida por terceiros, que passaram a utilizar seu nome e imagem para a aplicação de golpes financeiros a seus contatos, anunciando a doação de móveis que, na verdade, não existiam (fls. 17/29). Conseguiu, extrajudicialmente, recuperar o controle de seu perfil (fls. 32).

Dá a consumidora extraiu a fundamentação para o ajuizamento, em 20.07.2024, desta ação de obrigação de fazer, consistente no restabelecimento do acesso à conta, indenização por danos morais estimada em R\$ 15.000,00 e por danos materiais não especificados.

Observo, desde logo, que a petição inicial beira a inépcia porque redigida de modo genérico, sem se atentar para as peculiaridades do caso. Foi narrada a impossibilidade de restabelecimento do acesso à conta em razão da inércia da ré e foi deduzido pedido de indenização por danos materiais “*se for o caso de uso profissional da(s) rede(s) social(is)*” (fls. 14), embora a autora tenha subscrito a declaração de fls. 30, informando que o perfil já havia sido recuperado extrajudicialmente e que sua utilização era estritamente pessoal.

Citada (fls. 47), a ré apresentou contestação, sustentando a improcedência da demanda (fls. 48/62). Alegou que não está demonstrada a falha na prestação do serviço, sendo possível que a invasão por terceiros tenha decorrido de outros fatores, como: “*(i) vírus e malwares nos dispositivos eletrônicos do usuário que podem ter captado senhas e/ou invadido seu dispositivo; (ii) acesso físico desautorizado a tais dispositivos; (iii) violação ou*

comprometimento do e-mail vinculado à conta no serviço Instagram; (iv) violação ou clonagem do número de telefone celular vinculado à conta; ou mesmo (v) falha direta do usuário na guarda da senha, com compartilhamento para terceiros” (fls. 54). A culpa exclusiva de terceiro rompe o nexo de causalidade. Não há prova da perda de tempo útil com a solução do problema.

Em réplica, a autora ratificou os termos de sua petição inicial e pleiteou o julgamento antecipado do feito (fls. 84/85).

A ré também não se interessou pela abertura da fase de instrução (fls. 90).

Sobreveio a r. sentença de improcedência. O I. Magistrado “a quo” entendeu ter havido mero dissabor, sem gravidade suficiente para ensejar indenização por dano moral, pois não foram provadas consequências relevantes dos fatos narrados.

Relatados os atos processuais praticados, passo ao exame do recurso de apelação interposto pela autora.

A autora demonstrou documentalmente que, em **05.07.2024**, terceiros invadiram sua conta na plataforma Instagram e anunciaram nos *stories* a doação de sofá, cama, geladeira, fogão, penteadeira, armário, lava-roupas, micro-ondas e mesa de jantar, que seria realizada por uma prima porque se mudaria para outro país, cobrando apenas o frete para entrega dos móveis no endereço indicado pelo eventual donatário (fls. 18/28). Trata-se de golpe amplamente conhecido, em que estelionatários recebem de suas vítimas o valor do frete e em seguida as bloqueiam da rede social, sem nunca entregar os bens.

Consta dos autos que o controle do perfil foi recuperado pela autora extrajudicialmente em não mais do que 4 dias, pois, em **09.07.2024**, subscreveu a declaração de fls. 30, afirmando que a conta era utilizada apenas

para **fins pessoais**, não profissionais, e foi reavida sem a alteração de dados pelos *hackers*.

Não há notícia de que algum dos contatos da autora tenha sido ludibriado pelos estelionatários, embora uma seguidora tenha entrado em contrato por *direct*, para se informar sobre a doação do guarda-roupas (fls. 18).

Mas não houve desdobramentos desse fato. Por isso, se trata de contratempos ou meros transtornos. Não há danos morais indenizáveis.

Diante dessas circunstâncias, mantenho a r. sentença.

Por fim, consoante art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários devidos ao patrono do *ex adverso* para 15% do valor monetariamente atualizado da causa pela Tabela Prática do TJSP desde o ajuizamento.

Alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

ROSANGELA TELLES

Relatora