



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289350

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1127861-06.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RITA MARIA 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: **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), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43805.

Apelação nº 1127861-06.2024.8.26.0100.

Comarca: São Paulo.

Apelante: Rita Maria da Silva.

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juíza prolatora da sentença: Tamara Hochgreb Matos.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Invasão em conta do Instagram. Sentença de parcial procedência para o fim de determinar que o réu restitua à autora o acesso ao seu perfil. Danos morais não caracterizados na hipótese. Ausência de utilização do perfil para fins comerciais ou prova de abalo à reputação. Circunstâncias descritas pela autora que configuraram mero aborrecimento. Desvio produtivo também não vislumbrado. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulado com indenização por danos morais, julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 194/198, cujo relatório se adota, apenas para confirmar a tutela de urgência que já foi cumprida pelo réu, para condenar o réu a reativar e restabelecer a conta da autora na rede social Instagram. Eventual requerimento de pagamento das astreintes fixadas pelo atraso no cumprimento da decisão deverá ser objeto de incidente próprio, em que a autora deverá disponibilizar seu e-mail para eventual perícia, caso haja divergência entre as partes sobre a data de envio do link para recuperação da conta. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa atualizado, devendo ser pago 5% para cada advogado, observada a gratuidade processual deferida à autora.

Inconformada, **apela a autora**, sustentando que o réu, sendo fornecedor, nos termos do CDC, falhou na prestação de seus serviços, pois possui o dever de fornecer segurança ao usuário; que o entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo é pela caracterização da responsabilidade do réu pelo defeito do serviço, consubstanciado na falha de segurança digital que permitiu a violação da conta da autora. Requer o provimento do recurso para reforma da sentença, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (fls. 201/222).

Houve resposta (fls. 226/238).

É o que importa ser relatado.

O apelo não é de ser provido.

Segundo narrativa contida na petição inicial, a autora teve seu perfil pessoal no Instagram, @rita_m_silva74, hackeado em 03/08/2024; que o terceiro invasor trocou alterou todos os dados de sua conta, impossibilitando a recuperação do acesso; que o criminoso passou a utilizar sua conta para aplicar golpes financeiros. Assim, requereu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a concessão da tutela de urgência para que o réu seja compelido a restabelecer o acesso da conta/perfil da autora no aplicativo Instagram, enviando link com instruções para a recuperação ao e-mail ritadandan@yahoo.com.br, no prazo de 24 horas, sob pena de multa diária no valor de R\$1.000,00, e ao final seja confirmada a obrigação de fazer e o réu condenado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

A tutela provisória requerida foi deferida às fls. 36/37, devidamente cumprida (fls. 189/190).

Após o regular transcurso da marcha processual, a demanda julgada parcialmente procedente, nos termos mencionados, motivando a interposição do apelo.

E, em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável sentença não comporta qualquer ajuste.

No caso em exame, a pretensão formulada pela autora fundamentou-se na alegação de que houve falha na prestação de serviços do réu, que permitiu que terceiros se apoderassem da sua conta no aplicativo Instagram e pudessem veicular conteúdo para outros usuários.

Com efeito, a utilização dos dados da autora por terceira pessoa não foi impugnada especificamente na defesa apresentada pelo Facebook, que se limitou a alegar que oferece suficiente mecanismos de segurança e que o ocorrido pode ter origem em causas e esferas que fogem de sua ingerência, sendo certo que foi causado por ato mal-intencionado de terceiro.

Neste contexto, restou devidamente configurada a responsabilidade do réu, pois lhe competia a prestação de serviços seguros e eficientes, e a invasão de conta de usuário caracteriza evidente defeito no desenvolvimento de sua atividade.

Todavia, a indenização pleiteada pelos alegados **danos morais** suportados pela autora, não merecia, de fato, acolhimento.

Não obstante se reconheça que tais fatos geraram para a autora frustração e descontentamento, no caso em exame não estão caracterizados danos morais passíveis de reparação.

Isso porque não se vislumbrou a ocorrência de situação excepcional que pudesse amparar a alegação de que a autora suportou abalo moral e inexistem elementos aptos a indicar que ele teve sua honra e dignidade abaladas por causa desses fatos.

Diferentemente do alegado, a mera falha na prestação de serviços da ré não configura dano moral *in re ipsa*. Observa-se que **a autora não utiliza o perfil como conta comercial ou para fins de obtenção de renda e não há demonstração de que a tentativa de aplicação de golpe na rede “Instagram” tenha se consumado, com repercussão suficiente para a perda de credibilidade perante seus conhecidos.**

Ao que tudo indica, a autora utiliza a plataforma Instagram apenas para fins pessoais e, ainda que verificada a má prestação de serviços por parte da ré, os documentos apresentados pela autora não apontam qualquer dano causado a seus conhecidos e familiares pela ação fraudulenta. Assim, não há provas de que a autora teve sua honra abalada.

Além disso, ficar privado temporariamente do uso de uma rede social não se mostra um abalo tão considerável a ponto de ensejar o pagamento de uma indenização.

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).

Ademais, eventual tese relacionada ao desvio produtivo de seu tempo útil também não comportaria guarida, seja porque desprovida de correspondente substrato probatório, seja porque a espera por uma postura da apelada não passa de mero dissabor, longe tal conduta de configurar ato ilícito passível de reparação.

Logo, não estando caracterizada situação excepcional que pudesse gerar para a autora abalo psicológico relevante, não é devida a reparação por danos morais pretendida, em conformidade com o já decidido na respeitável sentença apelada.

Em casos análogos ao presente assim já se pronunciou esta Corte:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Conta do autor no Instagram que foi invadida por terceiro. Danos morais não caracterizados. Ausência de utilização do perfil para fins profissionais ou prova de abalo à reputação. Circunstâncias descritas pelo autor que configuraram mero aborrecimento. Sucumbência recíproca. Compensação vedada. Inteligência do artigo 85, §14º do CPC. Sentença reformada neste ponto. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1009720-10.2022.8.26.0161; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 08/02/2023) (realces não originais).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Perfil do autor no

instagram desativado pela ré. Pedido de obrigação de fazer que ficou sem objeto ante a reativação da conta no curso do processo. **Danos morais não caracterizados. Circunstâncias descritas pelo autor que configuraram mero aborrecimento.** Autor condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor dos patronos da ré, ante a rejeição da pretensão indenizatória. Ré que, entretanto, deve responder pelo pagamento de honorários aos advogados do autor, pois deu causa ao ajuizamento da ação e a perda do objeto do pedido de obrigação de fazer. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1130146-79.2018.8.26.0100; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 04/08/2020) (realces não originais).

Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. **Invasão de perfil da autora na rede social Instagram.** Sistema que se mostrou falho a ponto de permitir a invasão da conta. Risco da atividade que desautorizava a evocação da figura do fato de terceiro. Pleito cominatório com razão acolhido. **Inocorrência, porém, de danos morais, já que a autora não sofreu ofensa a direito de personalidade.** Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1034859-90.2021.8.26.0001; Rel. Arantes Theodoro; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 19/01/2023) (realces não originais).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **Perfil do autor no Tik Tok desativado pela ré.** Pedido de obrigação de fazer que ficou sem objeto ante a reativação da conta no curso do processo. **Danos morais não caracterizados. Circunstâncias descritas pelo autor que configuraram mero aborrecimento.** Autor condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor dos patronos da ré, ante a rejeição da pretensão indenizatória. Ré que, entretanto, deve

*responder pelo pagamento de honorários aos advogados do autor, pois deu causa ao ajuizamento da ação e a perda do objeto do pedido de obrigação de fazer. Recurso parcialmente provido. (TJSP; **Apelação Cível 1001512-26.2022.8.26.0100; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 09/09/2022**) (realces não originais).*

*Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Invasão de perfil da autora na rede social Instagram. Demandada que havia de tomar as medidas necessárias para a recuperação da conta após a autora indicar um e-mail seguro. Sistema que se mostrou falho a ponto de permitir a invasão. Risco da atividade que desautorizava a evocação da figura do fato de terceiro. Pleito cominatório com razão acolhido. Inocorrência, porém, de danos morais, já que a autora não sofreu ofensa a direito de personalidade. Recurso parcialmente provido. (TJSP; **Apelação Cível 1002112-77.2022.8.26.0575; Rel. Arantes Theodoro; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 13/12/2022**) (realces não originais).*

OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PROPOSTA CONTRA O FACEBOOK. Remoção unilateral pelo réu das contas da autora nas plataformas "Facebook" e "Instagram", sob o fundamento de violação dos "Termos de uso". Abusividade. Não comprovada a suposta infração às políticas de uso das redes sociais. Ônus que competia à requerida, nos termos do artigo 373, inciso II, do CPC/2015. Dever de reativação dos perfis bem reconhecido. Dano moral não configurado. Mero constrangimento incapaz de configurar violação aos direitos da personalidade da demandante. Sentença reformada em parte, mantida a distribuição da sucumbência. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível 1004592-72.2019.8.26.0562; Rel. Paulo Alcides;
6ª Câmara de Direito Privado; j. 13/02/2020) (realces não
originais).**

Destarte, porque deu adequada solução à lide, a
respeitável sentença recorrida deve ser integralmente mantida.

Por fim, consoante dispõe o artigo 85, § 11, do Código de
Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios fixados na sentença
em benefício do réu para 12% sobre o valor atualizado da causa,
considerando o trabalho adicional realizado em grau de recurso e os
critérios previstos no § 2º do mesmo artigo 85, observada a gratuidade
deferida à autora.

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator