



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000300794

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1146962-29.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELISANGELA BALBINA PACHECO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1146962-29.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Elisangela Balbina Pacheco
Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
Voto nº 38.759

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Provedora de aplicação de internet – Perda de acesso à conta mantida na rede social Instagram – Sentença que acolhe o pedido de recuperação da conta, mas afasta a indenização por danos morais – Insurgência da autora – Rejeição – DANOS MORAIS – Inexistência – Ré que prontamente restabeleceu o acesso da autora à conta invadida – Inexistência de elementos seguros a demonstrar que a ré contribuiu de qualquer forma para a perda de acesso da conta da autora – Perda de acesso momentânea à rede social que não implicou séria repercussão negativa na vida da autora – Danos morais não configurados – SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Caracterização – Autora que teve um pedido acolhido e outro rejeitado – Inteligência do artigo 86 do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios recusais – Majoração – Sentença mantida – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **ELISANGELA BALBINA PACHECO**, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória que move contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, objetivando a reforma da sentença (fls. 96/98) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 9ª Vara Cível do Foro Central Cível, Dr.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Valdir da Silva Queiroz Junior, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré na obrigação de fazer consistente no restabelecimento da conta mantida pela autora na plataforma *Instagram*, condenando as partes, reciprocamente, ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Apela a autora (fls. 101/112) sustentando a necessidade de reforma da sentença impugnada no que tange aos capítulos que rejeitaram sua pretensão indenizatória e reconheceram a ocorrência de sucumbência recíproca, já que a falha na prestação de serviços teria ensejado a ocorrência de danos extrapatrimoniais pela autora e, consequentemente, a ré deveria ser a única parte a arcar com os ônus da sucumbência.

Apresentadas contrarrazões (fls. 116/127), o apelo foi recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais em que a autora se insurge quanto à perda de acesso à sua conta mantida na rede social *Instagram*.

Segundo o relato autoral, a autora teve sua conta invadida em 26/07/2024, por invasor que tentou promover golpes financeiros em desfavor de seus contatos.

Aduz que buscou restabelecer seu acesso administrativamente, pelas ferramentas ofertadas pela apelada, mas não logrou êxito.

Assim, ajuizou a presente ação pedindo a condenação da ré na obrigação de fazer consistente na recuperação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

referida conta bem como sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença não merece reforma.

Ao receber a petição inicial, o MM. Juízo *a quo* deferiu a tutela de urgência determinando que a apelada promovesse o bloqueio, a preservação dos dados bem como a recuperação da conta mantida pela apelante na aplicação de internet *Instagram* (fls. 40).

A ré foi citada e intimada da decisão liminar em 18/09/2024, conforme aviso de recebimento de fls. 66, e já no dia 24/09/2024 noticiou o cumprimento da obrigação de fazer (fls. 45/46), demonstrando inequívoca colaboração.

Em sua contestação, a ré não se insurge quanto à pretensão de obrigação de fazer apresentada pela autora, limitando-se a impugnar a ocorrência de danos morais (fls. 71/83).

A despeito da incidência do Código de Defesa do Consumidor ao presente caso, a inversão do ônus probatório em favor da apelante não é automática, mas depende de verossimilhança das alegações e hipossuficiência técnica da autora.

Ocorre que, em relação à suposta insegurança na proteção dos dados da autora na rede social, não há elementos concretos a se concluir pela verossimilhança da tese de que a apelada contribuiu pela invasão da conta da apelante.

Ao contrário, a guarda e proteção da senha é responsabilidade do usuário, e a autora deixou de demonstrar que tenha havido vazamento de sua senha por parte da ré.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Além disso, a autora não demonstra concretamente qualquer repercussão negativa em razão da perda momentânea de acesso à sua rede social.

Nesse cenário, não há que se falar em ocorrência de dano moral, conforme numerosos precedentes desta Egrégia Corte de Justiça:

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 ao autor o acesso ao seu perfil. Danos morais não caracterizados na hipótese. Não comprovada a alegação de que terceiros estariam compartilhando falsas fotos de nudez do autor. Ausência ainda de comprovação de qualquer abalo à sua reputação. Circunstâncias descritas que configuraram mero aborrecimento. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1109669-25.2024.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 18/03/2025)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Invasão de conta no Instagram – Ação proposta visando restabelecimento da conta e indenização por dano moral – Atendimento de antecipação de tutela concedida na sentença – Recurso objetivando indenização por dano extrapatrimonial - Caso em que não houve demonstração alguma de prejuízo moral, não se interessando a autora em fazer prova neste tema – Pedido expresso da autora para julgamento antecipado da lide - Fundamentação da sentença não ferida nas razões recursais – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000543-51.2024.8.26.0549; Relator (a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Rosa de Viterbo - Vara Única; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM TUTELA DE URGÊNCIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA

Apelação Cível nº 1146962-29.2024.8.26.0100

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

PARCIALMENTE PROCEDENTE – INVASÃO NO PERFIL DA CONTA DO INSTAGRAM – DANO MORAL – NÃO OCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE VIOLAÇÕES DOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE - RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1010177-04.2024.8.26.0248; Relator (a): Luiz Eurico; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025)

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Provedor de aplicação de internet. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Invasão de perfil na plataforma Instagram e introdução de dados e imagens incompatíveis com o uso pessoal que dele fazia a apelante. Recuperação de acesso à conta. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora. - Recuperação do acesso à conta. Impedimento de acesso que durou alguns dias. Conta de uso pessoal. Danos morais não configurados. Obrigação cumprida em prazo razoável. - Honorários de sucumbência. Sucumbência recíproca. Aplicação da tabela de honorários elaborada pela OAB. Imprescindível a análise dos critérios legais do art. 85, § 2º, CPC. Tabela destituída de caráter vinculante. Recomendação legal que não tem aplicação ao caso. Sentença mantida.
RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020521-03.2024.8.26.0100; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)

A insurgência autoral quanto ao reconhecimento de sucumbência recíproca igualmente não merece acolhida.

Isso porque, como visto, a autora formulou dois pedidos na petição inicial, um de obrigação de fazer e outro indenizatório, sendo o primeiro acolhido e o segundo rejeitado.

Nesse sentido, a situação se subsume perfeitamente à regra do artigo 86 do Código de Processo Civil, que dispõe o seguinte:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Art. 86. Se cada litigante for, em parte, vencedor e vencido, serão proporcionalmente distribuídas entre eles as despesas.

Consequentemente, não existe fundamento legal para que a ré seja compelida a arcar com a integralidade das custas processuais e honorários sucumbenciais.

Nesse sentido:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Rede social "Instagram". Autora que reclama ter sido alvo da ação de "hackers", com a invasão de conta de sua titularidade mantida na plataforma da Empresa demandada. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da demandada, que insiste no afastamento da condenação a título de danos morais, pugnando subsidiariamente pela redução do "quantum" indenizatório. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade da autora, mantida na plataforma da Empresa ré. Ausência, contudo, de elementos de prova quanto à participação da ré na ação praticada por terceiros. Excludente de responsabilidade civil evidenciada em relação à ré, "ex vi" do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Prejuízo moral indenizável não configurado. Não caracterizada a cogitada falha na prestação dos serviços por parte da ré, porquanto demonstrada a observância das normas técnicas pertinentes. **Ausência de fundamento jurídico para a imposição de dano moral contra a ré. Caso que comporta a aplicação da sucumbência recíproca, arcando cada parte com a metade das custas e despesas processuais além da honorária do Patrono da parte adversa, que é arbitrada em doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, "ex vi" dos artigos 85, §2º, e 86, parágrafo único, ambos do Código de Processo Civil. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1019594-98.2023.8.26.0576; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2024; Data de Registro: 01/12/2024 – realcei)*

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM TUTELA DE

Apelação Cível nº 1146962-29.2024.8.26.0100



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

*URGÊNCIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – INVASÃO NO PERFIL DA CONTA DO INSTAGRAM – DANO MORAL – NÃO OCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE VIOLAÇÕES DOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE - **SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA QUE IMPLICA NA CONDENAÇÃO DE CADA UMA DAS PARTES A ARCAR COM OS HONORÁRIOS DO PATRONO DA PARTE ADVERSA** - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1161085-66.2023.8.26.0100; Relator (a): Luiz Eurico; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/09/2024; Data de Registro: 02/09/2024 – grifei)*

Mantém-se, portanto, intacta a sentença impugnada.

Por fim, em atenção ao disposto no artigo 85, §§ 1º e 11 do Código de Processo Civil, segundo os quais o Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, determino o aumento dos honorários de sucumbência arbitrados em Primeiro Grau para 15% do valor da causa, ressalvada a gratuidade concedida às fls. 40.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

HUGO CREPALDI
Relator