



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309572

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1166028-29.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada JULIANA ARRAIS TREVISAN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao apelo da ré e julgaram prejudicado o da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelantes: Juliana Arrais Trevisan e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apeladas: As mesmas

**Apelação nº 1166028-29.2023.8.26.0100 – 10ª Vara Cível do Foro Central
(Capital)**

Voto nº 31.093

Prestação de serviços. Demanda de obrigação de fazer cumulada com pretensão indenizatória. Alegação de invasão da conta da autora em rede social (Instagram), com utilização, a partir daí, da conta para a tentativa de golpes. Sentença de procedência (*rectius*, parcial procedência). Insurgência de ambas as partes. Falha na prestação de serviço caracterizada. Déficit de segurança no serviço da rede devidamente evidenciado. Dano moral, todavia, não caracterizado. Transtorno sofrido pela autora ao ver sua conta da rede social invadida insuficiente para a afetação da esfera psíquica em termos relevantes, resolvendo-se a questão no plano de aborrecimento cotidiano. Inexistência de qualquer prejuízo financeiro para as pessoas da lista de contatos da autora. Rápida recuperação da conta. Sentença parcialmente reformada, com afastamento da condenação por danos morais. Readequação da distribuição dos encargos de sucumbência. Apelação da ré parcialmente provida. Apelo da autora, voltado à majoração da indenização, prejudicado.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 81/83 julgou procedente (*rectius*, parcialmente procedente), demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório, ajuizada por usuária de rede social contra a respectiva gestora, tendo por fundamento falha na prestação dos serviços, consistente na permissão de invasão da conta da autora por *hackers*, que teriam realizado publicações sobre falsos investimentos e comercialização de produtos; considerou a MMª Juíza, para tanto, efetivamente caracterizada falha na prestação do serviço, por déficit de segurança, condenando a ré, em tal sentido, no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) – montante inferior ao requerido na petição inicial, da ordem de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Condenou a ré, por fim, no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários

advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor total da condenação.

Apelam ambas as partes, em caráter principal.

A ré (fls. 86/92) insurge-se, em síntese, em relação à caracterização de danos morais indenizáveis na espécie, refutando a responsabilidade a ela atribuída e destacando ter a autora recuperado a sua conta de forma administrativa quatro dias após a invasão. Refuta, outrossim, ter dado causa ao ajuizamento da demanda, batendo-se, nesses termos, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda.

A autora (fls. 105/110), por seu turno, insurge-se, em suma, para efeito de majoração da indenização por dano moral, destacando o caráter punitivo-educativo do instituto, além da capacidade financeira da ré. Bate-se, nesse limite, pela reforma da r. sentença.

Os recursos, que são tempestivos, foram devidamente processados, com a apresentação de contrarrazões por ambas as partes no prazo legal (fls. 98/104 e 114/120); deixou a autora, outrossim, de promover o recolhimento do preparo, por ser beneficiária da gratuidade processual.

É o relatório.

Prospera em parte o inconformismo da ré, não prosperando o da autora.

Embora refute a ré a responsabilidade a ela atribuída, restou incontroversa nos autos a invasão da conta da autora na rede social, o que possibilitou a tentativa de golpes pelos estelionatários, atrelados ao anúncio de investimentos e comercialização de produtos inexistente no perfil. O déficit de segurança no tocante ao serviço da rede em si, nesse quadro, mostra-se evidente.

Deixou a ré, outrossim, de apresentar qualquer elemento, sequer indiciário, quanto ao eventual descuido da autora sobre sua senha pessoal, ou qualquer outra atividade que pudesse ter contribuído para o evento.

Ainda que as fraudes tenham sido realizadas por terceiros, houve falha dela, ré, ao permitir a alteração de senha sem conferir a idoneidade da usuária, não fornecendo a segurança que dela se esperava, tornando sua rede

vulnerável ao ataque de *hackers* e expondo informações e contatos de sua usuária, acabando por fornecer o caminho para que os estelionatários praticassem o golpe atrelado aos anúncios de investimentos.

Quanto ao tema do dano moral, contudo, com razão a ré.

Não se vislumbra haver dano em concreto a considerar para efeito de reconhecimento de ofensa extrapatrimonial, sendo descabida a pretensão indenizatória por danos morais, uma vez que, embora se admita ter a autora passado por transtorno ao ver sua conta da rede social invadida por terceiro, não basta essa circunstância, por si só, para dar margem a dano extrapatrimonial relevante, nem se identificando no caso situação particularmente abusiva por parte da ré, a ponto de ultrapassar a barreira do mero aborrecimento e resvalar para o plano da ofensa efetiva a valores da personalidade.

Ora, o dano moral, como cediço, para justificar hipótese de reparação pecuniária autônoma, não pode tomar por base aborrecimentos ou contratempos da vida cotidiana, ainda que determinados por condutas eventualmente irregulares de outrem, sob pena não só de banalização do instituto, como também de criação de situação insustentável e indesejável do ponto de vista social, com a monetarização de todos os conflitos interpessoais.

Ainda que represente, em tal sentido, inegável progresso quanto ao instituto da responsabilidade civil, deve ter sua aplicação restrita aos casos de afetação direta e significativa a direitos da personalidade, quando não de aflição psicológica ou perturbação emocional relevantes e claramente desbordantes do que seja assimilável por pessoa média no âmbito da vida em sociedade.

E, em que pese a operação irregular permitida pela ré tenha viabilizado o uso indevido do nome da autora para a tentativa de aplicação de golpes em desfavor de conhecidos, integrantes de sua linha de contatos, não houve, na situação em espécie, efetivo prejuízo financeiro consumado a terceiro ou à própria autora.

Mas não é só. Há informação nos autos de que a autora teria recuperado a conta quatro dias após a invasão, chamando atenção, outrossim, o curto intervalo de tempo entre a invasão, em 23/11/2023, e a data de ajuizamento da demanda, 25/11/2023.

Reforma-se, assim, parcialmente a r. sentença, com o julgamento de parcial procedência (e não procedência, como constou), mas em menor extensão, com o afastamento da indenização por danos morais imposta.

Em face do novo desfecho, é o caso de se reconhecer o decaimento recíproco entre as partes. Nesse ponto, ressalva-se ter havido, sim, sucumbência da ré, ante a falha na prestação do serviço reconhecida, fato que motivou o ajuizamento da demanda, não obstante a recuperação da conta tenha se dado antes da citação.

Caberá às partes, portanto, o rateio igualitário das custas e despesas processuais. No tocante aos honorários advocatícios, caberá à autora o pagamento de 10% (dez por cento) da pretensão indenizatória desacolhida, com ressalva da gratuidade, ao passo que a ré arcará com honorários fixados, por apreciação equitativa, considerando ser inestimável o proveito econômico obtido pela autora no tocante à condenação em obrigação de fazer, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao apelo da ré e por **prejudicado** o da autora.

FABIO TABOSA

Relator