



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313665

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1164671-77.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada SHIRLEY AMARAL RODRIGUES.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1164671-77.2024.8.26.0100

Processo originário nº 1164671-77.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Shirley Amaral Rodrigues

Comarca: São Paulo

Juiz (a): André Augusto Salvador Bezerra

Voto nº 11684

Invasão de rede social para prática de golpe – Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório moral – Sentença de procedência – Apelo da ré voltado para afastar a condenação indenizatória Provimento - Dano moral não caracterizado – Ausência de desdobramentos mais sérios do evento – Inexistência de prova de violação relevante ao direito de personalidade – Violação da imagem da autora e desvio produtivo não comprovados – Apelo provido.

1. Versam os autos sobre ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório moral.

Alega a autora que teve sua rede social, administrada pela ré, invadida e utilizada para postagens falsas, com convites a aplicações financeiras fraudulentas. Houve alteração de senha, telefone e e-mail vinculados à conta, e também os seus dados de recuperação. Após diversas denúncias, a ré não manifestou interesse em bloquear a conta. Pede a condenação da ré à obrigação de fazer consistente na restituição da conta e indenização extrapatrimonial de R\$10.000,00.

A **sentença** de p. 90/93 julgou procedente a demanda, para condenar a ré à obrigação de fazer, consistente no restabelecimento definitivo do acesso da autora à conta indicada

na inicial, e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Apela a ré (p. 98/108) argumentando que oferece um serviço seguro, e que é incabível a condenação indenizatória ante a inexistência de ato ilícito. Houve culpa exclusiva de terceiro. Requer a reforma da sentença para afastar a condenação ao pagamento da indenização ou, alternativamente, a redução do valor da condenação. Quanto a sucumbência, alega que não deu causa à propositura da ação, e que é indevida a condenação em honorários.

Contrarrazões (p. 115/122).

Recurso processado sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. O apelo tem provimento.

O golpe narrado na inicial se desenvolveu da seguinte forma: golpistas invadiram a rede social da autora e, em seu nome, fizeram postagens insinuativas de que ele teria sido beneficiada por uma aplicação financeira que resultou um retorno financeiro (p. 15/17). E, ainda, convidaram os seguidores da autora a fazer o mesmo investimento.

Inexistindo controvérsia acerca da condenação da ré ao restabelecimento do acesso da autora à conta indicada, as partes ainda discordam da ocorrência ou não do dano moral.

Nas razões recursais, a parte ré argumenta que cumpriu integralmente a obrigação de fazer. Registro que a manifestação da autora de p. 74 confirma o restabelecimento da conta em 29/10/2024.

Há evidente responsabilidade – objetiva – da parte ré em promover mecanismos de segurança que impeçam esse tipo de acontecimento. Não se pode dizer que houve **culpa exclusiva de terceiros** porque a segurança de dados faz parte da atividade desenvolvida pela empresa ré. Em outras palavras, é ela responsável – principalmente – pela proteção dos dados pessoais e informações privadas dos usuários. E, quando há falha no seu sistema de segurança digital, deve responder pelos prejuízos causados, independentemente de dolo ou culpa.

Ademais, ainda que a ré alegue que estão ativos os mecanismos de segurança necessários, há nos autos prova suficiente da invasão dos golpistas na rede social da autora, a demonstrar a falibilidade do sistema de segurança da ré.

Além disso, várias demandas semelhantes, envolvendo a ré, são julgadas diariamente por este Tribunal (inclusive por esta Câmara), em que os usuários reclamam da mesma falha de segurança e os golpes acontecem sempre na

tentativa de convencer seguidores a aderir investimento fraudulento.

No entanto, ainda assim, entendo que o dano moral não está caracterizado.

Apesar dos fatos narrados na inicial, não foi apresentada qualquer circunstância relevante que pudesse justificar o arbitramento de indenização extrapatrimonial.

O dano moral passível de reparação é o evento sério, injusto, indevido e grave, capaz de atormentar os sentimentos e afetos, em razão de fatos relevantes, diversos dos reportados nesses autos.

Sobre a ocorrência de danos morais, destaco a seguinte lição do Professor e Desembargador Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos

e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (Programa de Responsabilidade Civil, pág. 89, 3ª ed).

Na petição inicial, o dano moral está fundamentado no desvio produtivo do consumidor e no fato de que a imagem da autora diante dos seguidores foi afetada. Entretanto, isso não é suficiente para justificar indenização, porque não há qualquer prova de que alguém tenha levantado a possibilidade de a autora estar envolvida com a fraude praticada por terceiros.

Não houve, portanto, violação à imagem da autora, motivo pelo qual se tem por improcedente o pedido indenizatório moral.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Conta de rede social invadida por terceiros - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Sentença de procedência - Apelo do réu - Danos morais não caracterizados - Indenização inexigível - Ação parcialmente procedente - Apelação provida. (Apelação nº 1119697-23.2022.8.26.0100; Rel. Carlos Henrique Miguel Trevisan; 29ª Câmara de Direito Privado; j.

21/11/2023).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. REDE SOCIAL. INVASÃO DE CONTA PESSOAL POR TERCEIRO, VISANDO À PRÁTICA DE ILÍCITOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Danos morais incorrentes. Utilização pessoal do perfil sem comprovação de efetivo abalo à imagem e reputação. Recuperação da conta ocorrida em seis dias, pela via administrativa. Recurso desprovido. (Apelação nº 1008415-98.2023.8.26.0114; Rel. Maria de Lourdes Lopez Gil; 26ª Câmara de Direito Privado; j. 24/04/2024).

E também não há qualquer prova da perda de tempo relevante para solução do caso, a justificar a incidência da teoria do desvio produtivo. A petição inicial, sobre esse aspecto, fundamenta o pedido indenizatório na perda de tempo necessário para a resolução da questão, mas sem nem mesmo indicar que esse tempo perdido foi excessivo (p. 04). Não é possível considerar que os minutos perdidos para protocolo de requerimentos administrativos ou de ação judicial possam caracterizar desvio produtivo, a ponto de fundamentar o arbitramento de indenização autônoma.

Por essas razões, a sentença deve ser modificada em relação ao desfecho dado ao pedido indenizatório moral, que fica julgado improcedente.

Assim, a sucumbência deve ser redimensionada. A

autora sucumbiu em relação ao pedido indenizatório e a ré no pedido obrigacional. O ônus sucumbencial deve ser reciprocamente distribuído entre as partes. Em relação à argumentação do recurso da ré, ressalto que, tendo a provedora demorado a proceder com a recuperação da conta, ela quem deu causa à formulação do pedido obrigacional.

As partes arcarão com metade das custas e despesas do processo e honorários advocatícios que, para os advogados da autora, fixo, por equidade, em R\$ 1.000,00 e, para os advogados da ré, arbitro em 10% sobre o valor da causa.

3. Diante do exposto, proponho o **provimento** da apelação.

MÁRIO DACCACHE
Relator