



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313645

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1147107-85.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDA CORREIA NASCIMENTO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 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: **Negaram 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 1147107-85.2024.8.26.0100

Processo originário nº 1147107-85.2024.8.26.0100

Apelante: Fernanda Correia Nascimento da Silva

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Danilo Mansano Barioni

Voto nº 18812

Falha na prestação de serviços – Invasão de perfil em rede social (Instagram) – Ação de obrigação de não fazer cumulada com pedido indenizatório – Pretensão de compelir a ré a não suspender a conta mantida pela usuária e de condenação ao pagamento de indenização por danos morais – Sentença de improcedência dos pedidos – Inconformismo da autora quanto à pretensão reparatória extrapatrimonial – Autora que não demonstrou prejuízos extrapatrimoniais indenizáveis – Danos morais não caracterizados – Ausência de prejuízo concreto, abalo à reputação ou imagem da autora – Impedimento temporário de acesso à conta, sem prova de desdobramentos graves ou relevantes – Sentença mantida – Recurso improvido.

1. Versam os autos sobre **ação de obrigação de não fazer e indenização por danos morais** em razão de falha na prestação de serviço em plataforma de rede social (perfil de usuário do *Instagram* invadido por terceiros).

A **sentença** (págs. 129/134) julgou improcedentes os pedidos com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Com relação à pretensão declaratória de obrigação de não fazer, consistente no impedimento de suspensão futura da conta, o desacolhimento do pedido fez-se sob a fundamentação de que *“se trata de evento incerto e, principalmente que poderá decorrer de*

eventual consideração de que houve afronta aos termos de uso. A suspensão e/ou banimento são consequências previstas no termo ao qual aderiu a autora, de modo que obviamente não se trata de hipótese a ser tolhida da ré.” (pág. 131). No que toca ao rechaço da pretensão à reparação extrapatrimonial, convenceu-se o magistrado de piso que “em que pese lastimável o ocorrido, não vislumbro que da falha da empresa requerida, que culminou na privação da autora do controle de sua conta no Instagram por período certo e diminuto, tenha-lhe efetivamente acarretado danos de ordem moral, porque não acompanhada de circunstância excepcional qualquer que potencializasse o natural e justificável descontentamento e assim afetasse a psique da autora de modo a recrudesce-lo.” (pág. 132).

Nas razões de **apelação** (págs. 137/150), a autora insiste na pretensão indenizatória. Argumenta que, diante do fato da invasão de sua conta por criminosos para aplicação de golpes, advém a hipótese imperiosa de inversão do ônus probatório pela qual incumbe à ré a prova desconstitutiva de seu direito, não requerida nos autos. Sustenta que a ré foi negligente em proteger sua conta e a recuperá-la rapidamente, permitindo a ocorrência de danos à esfera de sua personalidade. Assevera, nesse sentido, que a ré não se desincumbiu a prova de inexistência de falha na prestação de serviços, embora conte com aparato tecnológico para fazê-lo. Aduz que houve desperdício de precioso tempo útil na busca de solução para o problema e que, ademais, a simples ocorrência do fato gerador é suficiente para a configuração do dano moral por sua natureza objetiva *in re ipsa*. Cita precedentes de julgamento favorável em casos análogos.

Contrarrazões apresentadas às págs. 156/170.

Recurso tempestivo e regularmente preparado.

Nã houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. O recurso não tem provimento.

Relata a autora que a conta de sua titularidade no aplicativo de mensagens Instagram, utilizada como meio de trabalho, foi invadida por cibercriminosos, sem que tenha contribuído para tanto. E que os malfeitores apropriaram-se de seu nome e imagem com o fito de aplicar golpes no ambiente virtual da internet.

Afirma a autora que, assim que tomou conhecimento do fato, em 11/09/2024, tentou a recuperação do acesso à sua conta pela via administrativa junto ao provedor do serviço, sem sucesso, porque a requerida não disponibiliza canal de comunicação efetivo com seus clientes, em violação ao dever do fornecedor de facilitação da defesa de interesses preconizada pelo Código de Defesa do Consumidor. Por isso pediu a declaração da obrigação de fazer e a indenização por danos morais.

Em emenda à petição inicial, aduziu a autora que noticiou o fato à autoridade policial para a apuração da infração penal, objeto do termo de declaração apresentado à pág. 42, tendo retomado o controle de seu perfil no dia 17/09/2024.

Diligente, o magistrado de primeiro grau de jurisdição realizou pesquisa e verificou a regularidade do status da conta mantida pela autora no Instagram. Diante desta constatação, conclamou a demandante para o esclarecimento acerca da manutenção do interesse processual para o pedido de reativação da conta (págs. 46/47).

Então, a autora noticiou suspensão posterior da conta (pág. 50), motivo de novo pedido administrativo atendido (pág. 51). Diante desse novo fato, a autora declarou prejudicado o pedido de obrigação de fazer e pediu tutela de urgência de obrigação de não fazer, consistente em impedimento de suspensão futura de sua conta no aplicativo de mensagens.

Diante da improcedência dos pedidos da autora, cinge-se o apelo ao inconformismo e à reposição do pedido indenizatório extrapatrimonial.

Argumenta a autora que tanto a invasão quanto as suspensões supervenientes de sua conta no Instagram trouxeram-lhe “prejuízos gigantescos”, representados pela queda abrupta do número de seguidores (pág. 52), reclamação de parte deles pela consequente interrupção dos negócios que movimenta (pág. 53) e,

por via de consequência, intensa dor e sofrimento moral, danos indenizáveis por sua natureza *in re ipsa*, isto é, independente de prova de culpa.

Embora trate-se de relação de consumo, hipótese em que se aplica as regras do Código de Defesa do Consumidor quanto à distribuição do ônus da prova, sob o pressuposto da vulnerabilidade técnica da promovente da ação, fato é que ela não se desincumbiu, primeiro, da prova do fato constitutivo do direito indenizatório extrapatrimonial reclamado nesta sede.

Na contestação, a ré buscou eximir-se de culpa pela invasão da conta da autora. Nesse sentido, sustenta estrita observância dos procedimentos e protocolos de segurança, inclusive aqueles recomendados aos seus usuários para coibir a invasão de terceiros (pág. 67/69).

Fato é que não há evidência incontestes dos alegados “prejuízos gigantescos” (pág. 52) – afirmação genérica de pouca utilidade processual, saliente-se –, do dano à esfera da subjetividade da autora, causador de abalo anímico representado por dor, angústia e aflição e de que a ré tenha contribuído para tanto por ato comissivo ou omissivo.

Como bem apontou o juízo *a quo* na sentença, da privação da rede social em si não decorre, necessariamente, o dano moral de natureza *in re ipsa*. Ademais, no caso concreto, não houve demonstração de perda de conteúdo após a recuperação

da conta e também, “*Não se aviltou a dignidade da autora nem sua credibilidade perante quaisquer de seus seguidores foi arranhada.*” (pág. 32).

Em suma, não houve prova de que a alegada falha na prestação do serviço tenha ocorrido por culpa exclusiva da ré, isto é, por ação comissiva ou omissiva, de modo a configurar nexo de causalidade e, portanto, do dever objetivo de indenizar por sua natureza *in re ipsa*.

Para a comprovação da culpa exclusiva da ré, consistente na falha de dispositivos de segurança colocados à disposição da autora, seria necessário, primeiro, produzir prova no sentido de que, ao tempo da invasão da conta, a autora observava rigorosamente os protocolos estabelecidos pela fornecedora de serviços.

Vale lembrar que a autora não se interessou em produzir nenhuma prova além daquelas que já constavam dos autos – reproduções de telas do aplicativo que demonstram a existência do problema, mas não suas consequências danosas e, muito menos, a responsabilidade por elas –, requerendo o julgamento antecipado da lide (pág. 119). Remanesce, assim, na fragilidade de seus argumentos por sua natureza genérica.

Embora argumente longa privação do serviço propiciado pelo aplicativo de mensagens, fato é que o bloqueio e as suspensões da conta de usuária da autora ocorreram por curto

espaço de tempo, e todas as suas gestões de ordem administrativa foram atendidas de maneira satisfatória pela ré, como afirma a própria autora à pág. 51.

Não se discute, evidentemente, a responsabilidade objetiva da ré pela segurança dos dados de seus usuários. No entanto, a simples invasão da conta, sem outros desdobramentos, não é suficiente para configurar dano moral.

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 nestes autos.

Portanto, apesar do incômodo, a simples impossibilidade temporária de acessar a conta da rede social, sem consequências mais graves, prejuízos concretos ou abalo à reputação e imagem da autora, não justifica o arbitramento da indenização pretendida.

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. [Ap. 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. [Ap. 1008415-98.2023.8.26.0114; Rel. Maria de Lourdes Lopez Gil; 26ª Câmara de Direito Privado; J. 24/04/2024].

3. Diante do exposto, proponho o **improvemento** do recurso.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios em dois pontos percentuais sobre a mesma base fixada na sentença.

MÁRIO DACCACHE
Relator