



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320283

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1150796-40.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado CRISTIAN RENATO TEODORO DA SILVA MAGALHAES,.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ARANTES THEODORO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO 1150796-40.2024.8.26.0100
APELANTE Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
APELADO Cristian Renato Teodoro da Silva Magalhaes
COMARCA São Paulo – 35ª Vara Cível Central

VOTO Nº 51.721

EMENTA – Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Invasão de conta no Facebook. Sistema que se mostrou falho a ponto de permitir a invasão da conta e de não possibilitar a pronta recuperação. Risco da atividade que desautorizava a evocação da figura do fato de terceiro. Falha na prestação do serviço revelada. Indenização que não se mostrava devida, no entanto, ante a inocorrência de repercussão no plano dos direitos da personalidade ou situação que autorizasse evocação da figura do desvio produtivo do consumidor. Ação parcialmente procedente. Recurso parcialmente provido.

Sentença cujo relatório se adota julgou procedente ação proposta por titular de conta na plataforma “Facebook” com o fim de compelir o réu a reestabelecer o acesso à conta e a indenizar danos morais decorrentes de falha na prestação de serviços.

O réu pede seja julgada improcedente a ação ou reduzido o valor da indenização e afastada a condenação nas verbas de sucumbência.

Para tanto ele afirma que para que ocorra o

restabelecimento do acesso ao perfil é necessária a apresentação de e-mail seguro de propriedade e acesso exclusivo da parte autora que nunca tenha sido utilizado nas plataformas do demandado.

Ao lado disso, ele defende que adota mecanismos de segurança adequados e que *“o ocorrido pode ter origem em causas e esferas que fogem da ingerência ou responsabilidade do Provedor, como, por exemplo, (i) vírus e malwares nos dispositivos eletrônicos do usuário que podem ter captado senhas e/ou invadido seu dispositivo; (ii) acesso físico desautorizado a tais dispositivos; (iii) violação ou comprometimento do e-mail vinculado à conta no serviço Facebook; (iv) violação ou clonagem do número de telefone celular vinculado à conta; ou mesmo (v) falha direta do usuário na guarda da senha, com compartilhamento para terceiros”*.

O recorrente assevera que, de todo modo, a situação relatada na petição inicial não justificava indenização por dano moral e que, ademais, tal verba foi fixada em valor exagerado, devendo ser então reduzido a fim de observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Por fim ele afirma que não deu causa à propositura, mostrando-se descabida a condenação ao pagamento das verbas de sucumbência, devendo ao menos ser reconhecido o decaimento recíproco, acrescentando ainda que não concorda a com a adoção do Juízo 100% Digital, conforme previsão do artigo 3º da Resolução nº 345 do Conselho Nacional de Justiça.

Recurso regularmente processado e respondido

É o relatório.

Como se vê na petição inicial, o apelado aforou ação sob a assertiva de que sua conta no Facebook foi invadida por terceiros que passaram a tentar utilizá-la para aplicar golpes contra seus conhecidos e familiares, sendo que não obteve o reestabelecimento do acesso à conta diretamente do réu.

Sob tal exposição o autor requereu que o demandado fosse compelido a reestabelecer o acesso à aludida conta e a lhe pagar indenização por danos morais.

O Juiz colheu a defesa, que foi seguida da réplica e ao final reputou procedente a ação.

Pois bem.

Caso era mesmo de se reconhecer que houve falha na prestação do serviço.

Com efeito, cabia ao réu Facebook provar que a invasão da conta ocorreu por culpa exclusiva da cliente ou de terceiro, mas desse ônus ele não se desincumbiu, não tendo nem mesmo informado como se deu o acesso e a apropriação da referida conta.

Base não havia, destarte, para se reconhecer que houve culpa exclusiva ou concorrente da autora quanto à invasão e apropriação de seu perfil.

Por consequência, inevitável era concluir ter sido falho o serviço prestado pelo apelante, já que a conta que ele oferecia era de algum modo passível de ser apropriada por terceiro.

Cabe lembrar que a evocação da figura do fato de terceiro não isenta de responsabilidade o fornecedor quando incide o chamado risco da atividade associado à inoccorrência de culpa exclusiva de outrem.

No caso era essa a situação, isto é, se o réu adotava um sistema falho a ponto de permitir que terceiro invadisse a conta da cliente e nela incluísse outro conteúdo, não podia dizer presente a situação indicada o artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei 8.078/90.

Aliás, a questão não se resumia à perda de acesso à conta, mas compreendia a falta de meio eficiente para que a promovente pudesse restabelecer o acesso.

Pois os documentos acostados aos autos revelavam que o autor tentou em vão obter a retomada da conta.

Daí não se poder censurar a sentença no ponto em que reconheceu a falha na prestação dos serviços e a obrigação do réu de restabelecer o acesso do autor à conta.

Certo, ainda, que o autor apresentou e-mail seguro na petição inicial (fl. 1), não havendo qualquer prova nos autos de que o endereço eletrônico não lhe pertence ou já fora anteriormente utilizado em plataformas do demandado, de modo que não se verifica obrigação inexecutável.

Quanto ao segundo tema, conforme a convicção geral, danos daquela ordem situam-se no plano dos direitos da personalidade.

Portanto, se o fato contraria interesse legítimo, mas não chega a ofender a vida, a macular a integridade física ou psíquica, a ferir a honra ou o conceito social, então ele não justifica indenização daquela espécie.

No caso concreto era essa a situação que se apresentava, eis que o só fato de o autor ter perdido temporariamente o acesso à conta não correspondia a qualquer daquelas situações, isto é, não tinha densidade suficiente a justificar reconhecimento de repercussão no

plano moral.

Note-se que o autor não colacionou aos autos eventuais postagens feitas pelo fraudadores, tampouco comprovou que algum familiar ou conhecido tenha sido vítima de golpe.

O ocorrido ensejou compreensível aborrecimento, mas que havia de ser classificado como dissabor consequente ao descumprimento de contrato, desses que são relativamente comuns na vida em sociedade.

E nem a título meramente punitivo se poderia conferir verba daquela sorte, mostrando-se oportuna a observação de Fabio Ulhoa Coelho:

“A função dos danos morais é exclusivamente compensar a dor extremada da vítima, quando ela se verifica. Quer dizer, só cabe obrigar o devedor a compensar os danos morais do credor quando este tiver experimentado um sofrimento atroz, de envergadura. (...).

A única função dos danos morais é compensar a dor da vítima quando esta é particularmente tormentosa, pungente.

Não têm natureza de sanção, por ser irrelevante a licitude ou ilicitude da conduta do devedor ou mesmo a especial repulsa que causa. Não se confundem, assim, com a indenização punitiva.” (Curso de Direito Civil, Saraiva, 4ª ed., p. 430).

Humberto Theodoro Júnior, por sua vez, enfatiza a necessidade de se fazer distinção entre mero transtorno e fato verdadeiramente susceptível de justificar paga a título de dano moral:

“A vida em sociedade obriga o indivíduo a inevitáveis aborrecimentos e contratempos, como ônus ou consequências naturais da própria convivência e do modo de vida estabelecido pela

comunidade. (...)

Indenizável é o dano moral sério, aquele capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado "homem médio", provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos. " (Dano Moral, Ed. Juarez de Oliveira, 4ª edição, p. 95/97).

O autor evocou, é verdade, a figura do desvio produtivo do consumidor.

Casos há, de fato, em que a injusta renitência do fornecedor em dar solução à pendência assume dimensão que ultrapassa os limites do mero inadimplemento de obrigação contratual, tornando excepcionalmente cabível paga daquela sorte.

O que justifica a indenização nesses casos é o desgaste psicológico do consumidor pelo tempo dispendido na tentativa de resolver a questão, como enfatizou o Superior Tribunal de Justiça em pioneiro julgado:

“À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo” (REsp. nº 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.9.2017).

Aqui, porém, nada em concreto indicava ter o autor destinado tempo relevante para a solução do problema reportado nestes autos, a tanto não bastando somente a necessidade de ajuizamento da ação.

A evocação daquela figura há de ficar reservada,

realmente, a situações extremas, pena de se banalizar o instituto da indenização por dano moral.

Assim, caso é de se julgar parcialmente procedente a ação, desfecho que se oferece em substituição à sentença.

Por fim, destaca-se que o réu deu causa à ação no tocante ao pedido de restabelecimento da conta do autor, visto que não forneceu meios adequados para que assim ocorresse administrativamente, de modo que pelo princípio da causalidade deve arcar proporcionalmente com os ônus sucumbenciais.

Ante tal desfecho de se reconhecer presente o decaimento recíproco, motivo pelo qual as partes passam a dividir igualitariamente as custas, respondendo cada qual pelo pagamento de honorários do patrono adverso, sendo os devidos pelo autor fixados na forma do artigo 85 § 2º do CPC em 10% do valor da indenização cassada e os devidos pelo réu arbitrados nos termos do § 8º daquele artigo em R\$ 2.000,00.

Em suma, dá-se parcial provimento ao recurso

ARANTES THEODORO

RELATOR