



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000316901

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003768-68.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EMILY SCARLET MAURICIO BARBOSA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E CLAUDIA MENGE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Voto nº 28.048

Apelação nº 1003768-68.2024.8.26.0100

Comarca de São Paulo – 34ª Vara Cível

Apelante: Emily Scarlet Mauricio Barbosa

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Invasão de conta no Instagram – Ação proposta visando obrigação de fazer c/c indenização por dano moral – Invasão de sua conta do aplicativo Instagram – Responsabilidade da ré reconhecida em sentença, com a qual se conformou – Sentença indeferindo indenização por dano moral – Caso em que não houve demonstração alguma de prejuízo a tal título - Fato constitutivo do direito que, neste tema, não foi comprovado – Pedido da autora para julgamento imediato da lide, sem interesse em produzir provas - Sentença mantida – Recurso improvido.

Ação proposta visando restabelecimento de conta e indenização por danos morais, foi acolhida parcialmente na r. sentença proferida a fls. 156/160, para condenar a ré na obrigação de restabelecer o acesso da autora ao seu perfil na plataforma Instagram. Estabeleceu a sucumbência recíproca para os encargos processuais, arbitrados honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apela a autora para reforma parcial do julgado, com condenação da ré em R\$ 10.000,00. Sustenta ter havido transtorno vivenciado por ela, que ficou mais de 23 dias sem acesso ao aplicativo, com perda de tempo e recursos para a recuperação da conta.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado.

Este o relatório, adotado, no mais, o da sentença.

O apelo não comporta acolhimento.

Alega a autora que no dia 4.1.2024 veio a ter o perfil na plataforma Instagram hackeado por terceiros, vendendo produtos inexistentes, com o fim de aplicar golpes nos seguidores em seu perfil nesta rede social. Dizia não obter êxito na tentativa de solucionar a demanda de forma administrativa e pretendia obrigar a ré a restabelecer o acesso da autora ao seu perfil na plataforma, mais uma indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

A sentença baixada acolheu parcialmente os pedidos, com esta fundamentação:

“Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, entendida como direito abstrato, o feito comporta análise de mérito no estado em que se encontra; desnecessária a produção de outras provas, porque a matéria debatida é eminentemente

de direito e os fatos controversos estão bem comprovados por documentos, autorizando o julgamento antecipado, nos termos do que preceitua o artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Primeiramente, insta consignar que deixei de designar audiência de conciliação, tendo em conta o manifesto desinteresse das partes.

Não foram arguidas preliminares e, no mérito, o pedido é parcialmente procedente.

A autora alegou que sua conta foi hackeada e a ele favorece a presunção de boa-fé.

A relação mantida entre as partes é nitidamente de consumo e o ônus da prova foi atribuído pelo próprio legislador ao fornecedor do serviço, nos termos do que preceitua o artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Não se cogita de inversão, porque o ônus da prova já é do Facebook.

Neste panorama, houve nítida falha na prestação do serviço, que permitiu a fraudadores terem acesso ao perfil da autora; sem que haja nos autos comprovação de qualquer das excludentes a que se referiu o legislador no parágrafo 3º do artigo 14 do CDC.

Portanto, deve a ré enviar link para recuperação do perfil a e-mail a ser indicado como seguro pela autora.

Todavia, improcede o pedido de compensação por danos morais.

A autora não nega que os transtornos não ultrapassaram a privação momentânea de seu perfil e a incumbência de alertar aos demais usuários o ocorrido.

Portanto, as circunstâncias descritas não caracterizam a ocorrência de dano moral, permitindo cogitar de mero transtorno ou aborrecimento, o que não dá ensejo à postulada indenização, conforme iterativa jurisprudência.

Verdade que é bastante variável a sensibilidade de cada um para enfrentar os reveses da vida.

Algumas pessoas serão mais sensíveis, mas isso é juridicamente irrelevante quando o tema é a caracterização do dano moral”.

Contudo, neste tópico, não há demonstração efetiva de prejuízo moral a tanto não servindo as informações trazidas na petição inicial, absolutamente inconsistentes para tal finalidade, como a alegação de que foi exposta sua idoneidade com oferta de plataforma de investimento fraudulenta aos seus seguidores.

E se mantém a sentença pelos seus fundamentos, com base inclusive em precedentes desta Corte.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Sentença que condenou a ré a reativar e restituir o acesso do autor às suas contas no Facebook e Instagram Pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral Descabimento Em que pese a perda/hackeamento de contas em redes sociais, não há nos autos elementos capazes de indicar que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem Dano moral não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

configurado RECURSO NÃO PROVIDO.
(Apelação 1074383-54.2022.8.26.0100. Rel. Des. Renato Rangel Desinano, j. 27/06/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Indenização por danos materiais e morais. Conta de terceiro (amiga do autor) no Instagram invadida por hackers e utilizada para anúncio falso de produtos. Autor que efetuou transferência de valores em favor de fraudador. Sentença que reconheceu a responsabilidade solidária da ré Facebook pela reparação dos danos materiais, mas não pelos danos morais. Pretensão do autor de que a corré responda também pelo pagamento de indenização de danos morais. Descabimento. Falha na prestação dos serviços que não gera danos morais "in re ipsa". Petição inicial que não imputa à ré Facebook a prática de quaisquer atos passíveis de configurar danos morais. Recurso desprovido. (Apelação 10511051791-16.2022.8.26.0100. Rel. Des. Milton Carvalho, j. 23/05/2023)".

Para este tema não há inversão probatória e nem se interessou a autora na produção de prova específica (fls. 146).

Com efeito, instada pelo magistrado sobre o interesse em produzir provas, pediu o julgamento antecipado da lide.

Neste sentido a jurisprudência, inclusive do Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. CANCELAMENTO DE RESERVA DE HOTEL. DANOS MORAIS E MATERIAIS NÃO CONFIGURADOS. SÚMULA 7 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. RECURSO DESPROVIDO. 1. A jurisprudência desta Corte entende que, quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento, não há falar em dano moral, uma vez que se trata de circunstância a ensejar mero aborrecimento ou dissabor, mormente quando mero descumprimento contratual, embora tenha acarretado aborrecimentos, não gerou maiores danos ao recorrente. 2. No caso, o cancelamento da reserva do hotel ocorreu cinco meses antes da data da viagem e o estorno do débito do cartão de crédito do cliente se deu na mesma fatura, não acarretando maiores prejuízos. O Tribunal de origem, mediante análise do contexto fático-probatório dos autos, entendeu não estarem presentes elementos que caracterizem a indenização por danos morais. 3. Nesse caso, a reversão do julgado afigura-se inviável, tendo em vista a necessidade de reexame do contexto fático-probatório dos autos. Incidência da Súmula 7/STJ. 4. Agravo regimental não provido. (STJ, AgRg no AREsp 701905 / MG, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 1º.12.2015) (grifo nosso)

RECURSO ESPECIAL. ATO ILÍCITO. CULPA. DEVER DE INDENIZAR. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS. DISSABOR. HONORÁRIOS. 1. Age com culpa o banco que, ao transferir ações de uma pessoa a outra, deixa de exigir todos os documentos pertinentes à operação e confere, com desídia, aqueles apresentados, permitindo que terceiros se apoderem dos títulos sem a

concordância do proprietário. 2. A transferência indevida de ações causa danos materiais ao proprietário dos títulos, mas nem sempre causa danos morais. 3. Tal fato se enquadra como mero dissabor, contrariedade do cotidiano, e está longe de revelar abalo moral ou sofrimento íntimo...” (STJ, REsp 993.234 / GO, 3ª Turma, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 27.3.2008).

A Quarta Turma do STJ, em julgamento sob a relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, estabeleceu a vinculação do dano moral a interesses existenciais. Na visão do julgado, não estão abrangidos – ainda que possa ser lamentáveis – os aborrecimentos ou as frustrações na relação contratual, ou mesmo equívocos cometidos pela administração pública, ainda que demandem providências específicas, ou mesmo o ajuizamento de ação.

Confira-se:

“4. O direito à compensação de dano moral, conforme a expressa disposição do art. 12 do CC, exsurge de condutas que ofendam direitos da personalidade (como os que se extraem, em numerus apertus, dos arts. 11 a 21 do CC), bens tutelados que não têm, per se, conteúdo patrimonial, mas extrema relevância conferida pelo ordenamento jurídico, quais sejam: higidez física e psicológica, vida, liberdade (física e de pensamento), privacidade, honra, imagem, nome, direitos morais do autor de obra intelectual. Nessa linha de intelecção, como pondera a abalizada doutrina especializada, 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 tão intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

5. Os "danos morais", reconhecidos pelo Tribunal de origem, limitam-se a "dissabores por não ter havido pronta resolução satisfatória, na esfera extrajudicial, obrigando o consumidor a lavrar boletim de ocorrência em repartição policial". Certamente, não se pode tomar o dano moral em seu sentido natural, e não jurídico, associando-o a qualquer prejuízo incalculável, como figura receptora de todos os anseios, dotada de uma vastidão tecnicamente insustentável, e mais comumente correlacionando-o à dor, ao aborrecimento, sofrimento e à frustração. Essas circunstâncias todas não correspondem ao seu sentido jurídico, a par de essa configuração ter o nefasto efeito de torná-lo sujeito ao subjetivismo de cada um.

6. É o legislador que está devidamente aparelhado para a apreciação e efetivação das limitações necessárias à autonomia privada em face dos outros valores e direitos constitucionais. A condenação por dano moral, em casos que não afetem interesses existenciais merecedores de tutela, sanciona o exercício e o custo da atividade econômica, onerando o próprio consumidor, em última instância." (REsp n. 1.406.245/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 24/11/2020, DJe de 10/2/2021.)

E ainda nesta casa:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. "GOLPE DO WHATSAPP". LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA. TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO SOLICITADA POR PESSOA SE PASSANDO POR MÃE DA COAUTORA PARA CONTA DE

TERCEIRO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DE TELEFONIA. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIROS FRAUDADORES E DA VÍTIMA, QUE VOLUNTARIAMENTE TRANSFERIU VALORES A TERCEIRO DESCONHECIDO. IMPROCEDÊNCIA RECONHECIDA. APELO PROVIDO. 1. O alegado golpe ocorreu na linha de telefone da concessionária demandada, que está vinculada ao aplicativo de conversas "whatsapp", de modo que a ré é parte legítima para integrar a ação. 2. Os documentos encartados com a inicial não demonstram a ocorrência de clonagem da linha telefônica da coautora Elsa, mas tão somente que as demandantes foram vítimas do conhecido "golpe do whatsapp", amplamente divulgado pela mídia, que decorre da clonagem do próprio aplicativo e permite ao falsário ter acesso à lista dos contatos salvos pelo dono do aparelho celular. Assim, considerando-se a dinâmica dos fatos, não se verifica a existência de nexo causal entre a conduta da concessionária e os prejuízos narrados pelas autoras em decorrência do golpe sofrido, pois não consta ter a ré participado, de qualquer forma, da clonagem do aplicativo, nem ter sido demonstrada eventual falha, em seu sistema, que tivesse possibilitado aos fraudadores acesso aos dados de seus clientes. Não há, portanto, fundamento para admitir a pretendida reparação dos danos materiais, como também não se encontra caracterizada uma situação de dano moral. (TJSP; Apelação Cível 1032461-20.2020.8.26.0224; Relator (a): Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2022; Data de Registro: 26/04/2022)

Mantém-se, a sentença por seus próprios e jurídicos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

fundamentos, elevada a verba honorária arbitrada em 11% sobre a mesma base, a favor da ré, ressalvada a gratuidade processual.

Por estas razões, meu voto nega provimento ao recurso.

Caio Marcelo Mendes de Oliveira

Relator

(assinatura digital)