



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000341536

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1138974-88.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada LUANA CASTRO DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

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 parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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, 7 de abril de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1138974-88.2023.8.26.0100

Processo originário nº 1138974-88.2023.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Luana Castro do Nascimento

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Baiardo de Brito Pereira Junior

Voto nº 11672

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 e a multa pelo descumprimento da obrigação de fazer - 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 – Multa pelo descumprimento da tutela de urgência de R\$20.000,00 que se afigura excessiva e fica reduzida para R\$10.000,00 – Sucumbência redimensionada - Apelo parcialmente 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 de vendas de móveis e eletrodomésticos semi-novos. Houve alteração de senha, telefone e e-mail vinculados à conta, e também os seus dados de recuperação. Após diversas denúncias e elaboração dos Boletins de Ocorrência de p. 39/42, a ré não manifestou interesse em bloquear a conta. Diz que foi vítima de extorsão, pois os golpistas exigiram que a autora efetuasse o pagamento de R\$ 400,00 para devolução das contas. 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. 148/151 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. Condenou a ré, também, ao pagamento de multa de R\$ 20.000,00 pelo atraso no cumprimento da liminar.

Apela a ré (p. 154/172) 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. Pleiteia o reconhecimento de que a obrigação de fazer encontra-se satisfeita, e requer o afastamento da multa fixada pela decisão liminar. Quanto a sucumbência, alega que não deu causa à propositura da ação, e que é indevida a condenação em honorários.

Contrarrazões em p. 178/199, com preliminar de inadmissibilidade do recurso por afronta ao princípio da dialeticidade.

Recurso processado sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. De início, afasto a preliminar de inadmissibilidade do recurso por afronta ao princípio da dialeticidade, levantada nas contrarrazões pela parte apelada (p. 181). Em seu recurso, a apelante apresenta os motivos de seu inconformismo, questionando de maneira específica os fundamentos da sentença e viabilizando o contraditório. As razões recursais não são genéricas, tampouco simples reiteração de alegações já deduzidas na defesa.

No mérito, o apelo tem parcial provimento.

O golpe narrado na inicial se desenvolveu da seguinte forma: golpistas invadiram a rede social da autora e, em seu nome, fizeram postagens convidando os seguidores da autora a adquirirem móveis e eletrodomésticos de uma suposta amiga, que estaria de mudança para fora do Brasil, mediante pagamento via “PIX” diretamente para a suposta amiga.

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 do autor de p. 145 confirma o restabelecimento da conta em 09/01/2024.

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 realizarem transferências bancárias para os golpistas, pela confiança que depositam no titular da conta.

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

Apesar dos fatos narrados na inicial, e da tentativa

de extorsão de R\$ 400,00 para devolução da conta à autora, 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, bem como pelo fato de que a conta era utilizada para contatos profissionais. 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. 26). 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.

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

Nenhuma argumentação trazida pela apelante (p. 156/157) é apta para afastar a aplicação da multa pelo descumprimento da determinação judicial, pois o prazo estabelecido na ordem judicial de p. 73 não foi atendido.

A apelante foi intimada em 27/10/2023 para cumprimento da obrigação de fazer determinada em tutela antecipada, que só foi cumprida em 09/01/2024 (p. 133/135). Portanto, houve demora de mais de dois meses para que fosse obedecido o mandamento judicial.

Contudo, o valor da multa deve ser reduzido para R\$ 10.000,00, pois se afigura muito elevada a quantia de R\$20.000,00 dada a natureza do litígio, e a fim de evitar enriquecimento injustificado da parte.

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\$ 1.200,00 e, para os advogados da ré, arbitro em 10% sobre o valor da causa.

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

MÁRIO DACCACHE
Relator