



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000356148

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1087942-10.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BRUNA DE OLIVEIRA SOUZA, 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

CLAUDIA MENGE

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1087942-10.2024.8.26.0100

Relatora: CLAUDIA MENGE

Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelante: BRUNA DE OLIVEIRA SOUZA

Apelado: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Ação: Condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais

Comarca: São Paulo - Foro Central Cível - 23ª vara

Juiz prolator: Vitor Gambassi Pereira

Voto nº 7.948

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Provedor de aplicação de *internet*. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Invasão de perfil na plataforma *Instagram* e introdução de dados e imagens incompatíveis com o uso pessoal que dele fazia a apelante. Recuperação de acesso à conta. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora.

- Recuperação do acesso à conta. Impedimento de acesso que durou alguns dias. Conta de uso pessoal. Danos morais não configurados. Obrigação cumprida em prazo razoável. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

I. Relatório

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por **BRUNA DE OLIVEIRA SOUZA** contra a r.

sentença de fls. 90/94, de relatório adotado, de parcial procedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** por ela promovida contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Em razões recursais (fls. 97/104), a autora, ora apelante, afirma que os eventos narrados deram causa a dano moral indenizável, porque comprometeram sua imagem. Pede a condenação do apelado ao pagamento de indenização de matriz extrapatrimonial no valor de R\$ 10.000,00. Pugna pelo provimento do recurso e consequente procedência da demanda.

Recurso tempestivo, preparado (fl. 105/106), e respondido (fls. 110/122).

II. Fundamentação

II.1. Consta dos autos que a conta mantida pela apelante na plataforma *Instagram* foi invadida por pessoa não identificada. Segundo narrativa inaugural, a apelante seguiu as instruções fornecidas aos usuários da plataforma para recuperação da conta, mas não teve êxito. O invasor passou a oferecer investimentos fraudulentos a pessoas que tinham acesso à conta e a despeito dos pedidos de regularização, o apelado nada fez nesse sentido. Deferida a tutela de urgência, o apelado, em contestação, informou que o acesso à conta fora restabelecido, informação confirmada pela apelante por petição.

II.2. A insurgência recursal gira em torno da pretendida indenização por danos morais, não acolhida na origem.

Ocorrências como essa aqui narrada são cada vez mais frequentes, embora dotadas de peculiaridades que exigem exame e solução específicas. No caso, ainda que não comprovado o dia exato em que ocorrida a noticiada invasão por fraudadores, fato é que o acesso e a exclusividade da conta da apelante foram restabelecidos em poucos dias e, ao que consta, por providências adotadas pelo apelado.

Ainda que caracterizada falha na prestação de serviços pelo apelado, que não assegurou a inviolabilidade da conta pessoal da apelante, nos moldes previstos no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, idêntica conclusão não se aplica ao serviço de recuperação da conta, que foi prestado com razoável brevidade, em poucos dias.

II.3. As consequências nefastas alardeadas pela apelante não podem ser validamente reconhecidas como dano moral. Sem desconsiderar os dissabores por ele experimentados em decorrência dos eventos aqui tratados, é certo que ficaram restritos à esfera dos aborrecimentos, destituídos de dimensão suficiente para constituir afronta a atributos inerentes à personalidade e à dignidade.

Na lição de abalizada da doutrina, *“só existe o dano moral quando houver uma agressão à dignidade de alguém”* (Carlos Alberto Menezes Direito e Sérgio Cavalieri Filho, "Comentários ao novo Código Civil, v. XIII, Forense, 2004, pag. 103). Ainda que os fatos destacados tenham contrariado legítimo interesse da apelante, com certeza, não comprometeram sua integridade física e psíquica, nem constituíram afronta à honra ou risco à segurança. Nessas condições, não tiveram gravidade suficiente para atingir o patamar de dano moral. Como

consequência, é indevida a indenização extrapatrimonial almejada.

Em síntese, é caso de confirmar a acertada solução que ao litígio foi empregada pelo juízo singular e de desprover o recurso. E, como consequência do integral decaimento recursal, em atenção ao que preceitua o artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, ficam majorados de 10% para 15% do valor atualizado da causa os honorários devidos pela apelante ao advogado do apelado.

III. Conclusão

Ante os fundamentos expostos, pelo meu voto,
NEGO PROVIMENTO ao recurso.

CLAUDIA MENGE
Relatora