



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000355756

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002023-88.2024.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante BARBARA CAROLINE SILVA DE LIMA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002023-88.2024.8.26.0347

Comarca: MATÃO – 1ª Vara Cível

Juiz: Marcos Therezeno Martins

Apelante: Barbara Caroline Silva de Lima

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA DA AUTORA EM REDE SOCIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PROCEDÊNCIA PARCIAL DA AÇÃO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA BEM RECONHECIDA. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS ARBITRADOS CORRETAMENTE. ELEVAÇÃO DA VERBA DEVIDA PELA APELANTE, NOS TERMOS DO ARTIGO 85, §11, DO CPC. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Não se tratando de situação em que o dano moral se presume "in re ipsa", faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. No caso, os transtornos vividos pela autora não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afasta a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto. 2. Considerando que o pedido de obrigação de fazer foi cumulado com o de reparação por dano moral, o desacolhimento desse segundo pleito implica reconhecer que houve sucumbência recíproca, não se podendo falar em decaimento mínimo da autora, ou em imposição da verba exclusivamente à ré com base no princípio da causalidade. 3. A norma do artigo 85, § 8º-A, do CPC, há de ser aplicada de forma conjunta com os parágrafos 2º e 8º, de modo que os dados constantes da tabela do Conselho Seccional da OAB devem ser sopesados com os demais, visando atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. 4. No caso concreto, à luz dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade (CPC, art. 8º), e considerando o contexto da causa, o trabalho realizado e a sucumbência recíproca, mostra-se razoável a verba honorária fixada na sentença, em favor das advogadas da autora, em R\$ 1.500,00, quantia que não se mostra aviltante, mas se revela condizente com o valor e importância da causa, e com a simplicidade do trabalho realizado. 5. Diante desse resultado, por incidência do artigo 85, § 11, do CPC, impõe-se elevar o valor da verba honorária de responsabilidade da autora para R\$ 2.000,00, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, persistindo, naturalmente, a inexistência decorrente da gratuidade judicial.

Voto nº 59.191

Visto.

1. Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta por BÁRBARA CAROLINE SILVA DE LIMA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente o pedido para, assim, confirmar a tutela de urgência deferida anteriormente e condenar a ré ao cumprimento da obrigação de bloquear qualquer acesso de terceiras pessoas ao perfil da autora e, concomitantemente, reestabelecer o acesso dela à sua conta na rede social Instagram, no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária a ser fixada em eventual cumprimento de sentença. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada a arcar com a metade das despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00, observada a gratuidade judicial deferida à demandante.

Inconformada, apela a autora sustentando, em suma, que a falha na prestação dos serviços por parte da ré, que permitiu a invasão da sua conta e impossibilitou o bloqueio e a recuperação do acesso, é apta a gerar dano moral indenizável, sendo aplicável, inclusive, a Teoria do Desvio Produtivo. Pugna também pela condenação da ré ao pagamento integral das verbas de sucumbência, posto que foi ela quem deu causa ao ajuizamento da ação. Aduz que os honorários advocatícios devem ser fixados no importe de 20% sobre o valor da causa ou no valor recomendado pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, nos termos do §8º-A do artigo 85 do Código de Processo Civil, ou, ainda, no valor mínimo de R\$ 2.000,00.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente respondido. Há isenção de preparo.

É o relatório.

2. Segundo a narrativa da petição inicial, a autora é usuária da rede social Instagram, mantendo um perfil pessoal sob o nome de usuário "*@barbaraliimac*". Em 10 de maio de 2024, seu perfil foi invadido por terceiros que, agindo de má-fé, passaram a divulgar ofertas fraudulentas de venda de móveis e eletrodomésticos, buscando lesar os seguidores da conta. Para o registro na plataforma são exigidos e-mail, telefone, nome e senha, que ficam vinculados à conta. No entanto, após a invasão, os fraudadores alteraram os dados de acesso, impossibilitando qualquer tentativa de recuperação de sua parte, inclusive mediante os meios disponibilizados pela própria plataforma. Apesar de ter registrado reclamações, denúncias e boletim de ocorrência, a empresa ré não lhe ofereceu qualquer auxílio para a solução do problema, permitindo que os invasores continuassem a aplicar golpes por meio do seu perfil, permanecendo a impossibilidade de acesso à sua conta, vendo sua imagem e reputação serem prejudicadas. Daí a propositura desta ação, objetivando seja a ré condenada ao cumprimento da obrigação de fazer consistente na recuperação definitiva da conta, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 30.000,00.

A ré, ao se defender, alegou que é uma empresa brasileira dedicada à prestação de serviços relacionados à locação de espaços publicitários e que as operações do serviço Facebook não integram as suas atividades. O serviço Instagram é fornecido pela empresa norte-americana Meta Platforms, Inc., que é a provedora de aplicações do Instagram. No mérito, argumentou que o comprometimento da conta da autora não

decorreu de culpa ou responsabilidade sua ou da provedora de aplicações do Instagram. Em alguns casos de invasão de contas, é necessário que seja indicado um e-mail seguro, de titularidade da parte, que não esteja e que jamais esteve vinculado a qualquer conta nos serviços Facebook e Instagram, para que seja possível o envio de instruções que possibilitarão o início do procedimento de recuperação de acesso. E não existe ato ilícito ou responsabilidade sua ou da provedora de aplicações do Instagram, que disponibiliza um serviço com a segurança que dele razoavelmente se espera, sendo o usuário responsável pela segurança de seu *login* e senha, além do que os fatos têm origem em ato mal-intencionado de terceiro.

A r. sentença julgou parcialmente procedente o pedido.

A prova produzida consistiu em documentos.

Recorre apenas a autora, pleiteando o reconhecimento do seu direito à reparação por danos morais e a imposição das verbas de sucumbência exclusivamente à demandada, além da majoração dos honorários advocatícios, de modo que, por força da devolutividade parcial, a apreciação fica restrita a esses temas. Assim, resta discutir, inicialmente, se efetivamente houve dano moral e, em caso positivo, qual o valor que deve ser adotado para a sua reparação.

Restou incontroverso que a conta da autora foi invadida por terceiros.

Entretanto, o exame do contexto dos autos leva à conclusão da improcedência do pleito de indenização por danos morais. Basta o exame da própria descrição feita na petição inicial para se alcançar a conclusão.

Com efeito, a alegação da ocorrência de dano moral foi assim formulada:

“A invasão de sua conta no Instagram, além de lhe retirar o acesso por tempo indeterminado, causou severas máculas a sua imagem. Isso porque os invasores se utilizaram do perfil da autora para aplicar golpes de um falso esquema de venda de produtos inexistentes.

Os hackers publicaram que a autora era parte de um esquema divulgando investimentos fraudulentos. Tal situação lhe prejudicou pessoal e profissionalmente, pois diversos amigos, familiares e conhecidos acreditaram que, de fato, tratava-se da pessoa da autora.

Conforme demonstrado, os golpistas hackearam o Instagram da Autora sem qualquer dificuldade, bem como ainda estão utilizando a conta para atos criminosos. Nesse sentido, a situação é agravada pela conduta do Réu que permitiu e ainda permite que ao perfil continue em posse de criminosos.

É evidente que tal situação abala a imagem e a boa reputação que goza a Autora, uma vez que a invasão pode ser interpretada como descuido ou ingenuidade dela. Por outro lado, é preciso considerar a violação da intimidade, os criminosos permanecem há MAIS DE 05 DIAS, com acesso a conta da autora, vasculhando livremente suas mensagens, conversas, fotos arquivadas e demais conteúdo.

Ocorre que, por falha na prestação dos serviços do Réu, a autora teve seu nome maculado, sua honra e prestígio colocados em dúvida perante a sociedade e principalmente diante de seus seguidores e amigos.

Por fim, é preciso considerar o desgaste emocional vivido pela autora nos últimos dias com as inúmeras tentativas de solução do problema sem que o Réu se sensibilizasse e fosse capaz de ajudá-la a resolver a questão de forma definitiva. Logo, a situação como um todo ultrapassa o mero dissabor” (fls. 11/12).

O tema submetido à apreciação diz respeito ao sofrimento da alma, à dor, ao constrangimento, à humilhação, que decorrem de atos lesivos praticados contra a própria pessoa e seus familiares. Constitui ofensa ao decoro, aos bons costumes, à honra, à liberdade da pessoa ou de sua família. Enfim, atinge a personalidade.

A comprovação de sua ocorrência, evidentemente, vai depender da verificação de cada caso concreto, observando-se que, no caso em exame, não se trata de uma situação em que o dano moral se encontra caracterizado *in re ipsa*, havendo necessidade de efetiva demonstração, do que não se incumbiu a autora.

Com o devido respeito, a descrição feita na petição inicial não é suficiente para justificar o reconhecimento de efetiva ocorrência de dor, sofrimento, lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos. Sem dúvida, evidencia uma inegável situação de transtorno, mas que não é o bastante para identificar verdadeiro dano moral.

A esse respeito, vale observar que na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça já se encontra pacificado o entendimento de que apenas em situações excepcionalíssimas se justifica a reparação:

“... A jurisprudência desta Corte, como se sabe, tem assinalado que os aborrecimentos comuns do dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes

para originar danos morais indenizáveis. Nesse sentido: AgRg no Ag 1331848/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, DJe 13/09/2011; e Resp 1234549/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, Terceira Turma, DJe 10/02/2012; REsp 1232661/MA, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, DJe 15/05/2012 e AgRg nos EDcl no REsp 401.636/PR, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, Terceira Turma, DJ 16/10/2006.

5.- No caso dos autos, em que não há notícia de que o descumprimento contratual tenha resultado outras consequências, como a frustração de um evento familiar especial, ou a inviabilização da compra de outros presentes de natal, não é cabível a indenização por danos morais pleiteada. Com efeito, não há falar, nesse caso, em ofensa a direito de personalidade.”¹

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL EM CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEL. DANO MORAL NÃO COMPROVADO. SÚMULA N. 7/STJ. RECURSO DESPROVIDO.

1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7/STJ).

2. A caracterização do dano não se satisfaz apenas pelo inadimplemento contratual. Precedentes.

3. Agravo regimental desprovido.”²

“AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESCISÃO DE COMPROMISSO DE COMPRA E

1 - REsp 1362640 Rel. Min. SIDNEI BENETI in DJe 05/06/2013.

2 - AgRg no AREsp 103684 / MA 4ª T. Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA J. 21/08/2012 - DJe 31/08/2012

VENDA DE IMÓVEL. IMPONTUALIDADE. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA.

1. O mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, indenização por dano moral. 'Salvo circunstância excepcional que coloque o contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, não há dano moral. Isso porque, o dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano das relações comerciais e não implica lesão à honra ou violação da dignidade humana' (REsp n. 1.129.881/RJ, relator Ministro MASSAMI UYEDA, 3ª Turma, unânime, DJe 19.12.2011).

2. Agravo regimental a que se nega provimento.”³

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. DANOS MORAIS. NÃO-OCORRÊNCIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

1. A jurisprudência desta Corte é pacífica no sentido de que, em regra, o simples inadimplemento contratual não gera indenização por danos morais. Precedentes.

2. A Corte local, no caso em apreço, analisou exaustivamente a questão, chegando à conclusão de que não houve dano moral indenizável. Alterar esta conclusão demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que atrai a incidência da Súmula 7/STJ, que é aplicável ao recurso fundado em ambas as alíneas do permissivo constitucional.

3. Agravo regimental a que se nega provimento.”⁴

3 - AgRg no AgRg no Ag 546608 / RJ 4ª T. Rel. Minª MARIA ISABEL GALLOTTI J. 03/05/2012 - DJe 09/05/2012.
4 - AgRg no AREsp 141971 / SP 4ª T. Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO J. 24/04/2012 - DJe 27/04/2012.

“O inadimplemento de contrato, por si só, não acarreta dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. É certo que a inobservância de cláusulas contratuais pode gerar frustração na parte inocente, mas não se apresenta como suficiente para produzir dano na esfera íntima do indivíduo, até porque o descumprimento de obrigações contratuais não é de todo imprevisível.”⁵

Acrescenta-se, por fim, a respeito do tema, a recente decisão da Terceira Turma do C. Superior Tribunal de Justiça, proferida no julgamento do REsp nº 1.426.710 RS, sendo relatora a Ministra Nancy Andrighi:

“... dissabores, desgostos e frustrações compõem muitas vezes a vida cotidiana e, nem por isso, são capazes de causar danos morais sobre aqueles que os suportam. Assim, impossível compreender que a frustração de expectativa suportada pela recorrida seja capaz de afetar o âmago de sua dignidade como pessoa humana, tampouco de afetar, de forma negativa e duradoura, a forma como se compreende enquanto pessoa em sociedade, por conta de frustração na reforma de seu imóvel. Veja-se que, além das frustrações, o vício do produto causou remanejamento de funcionários e atrasos de cronogramas na reforma, mas são questões puramente materiais, sem qualquer reflexo sobre a pessoa da recorrida e, portanto, incapazes de gerar danos morais.

Como afirmado anteriormente, não é qualquer vício do produto que enseja danos morais, mas na hipótese particular devem causar tamanho desgosto e sofrimento capaz de afetar a dignidade do consumidor enquanto pessoa humana. Dessa forma, nos autos deste recurso, não estão presentes os elementos caracterizadores de danos morais”.

5 - REsp n.876.527/RJ - 4ª T. - Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA - DJ 28/4/2008. No mesmo sentido: AgRg no AgRg no Ag 1033070 / RS - 4ª T. - Rel. Min. ALDIR PASSARINHO JÚNIOR - DJe 30/09/2010; REsp 803950 / RJ - 3ª T. - Rel. Minª. NANCY ANDRIGHI - DJe 18/06/2010.

Não há notícia de que qualquer tentativa de golpe por parte dos invasores tenha sido bem-sucedida, ou que, de alguma forma, a ação dos *hackers* tenha maculado a imagem ou o bom nome da autora, mesmo porque a maioria das pessoas que se utiliza de redes sociais têm conhecimento de que golpes dessa natureza deixaram de ser incomuns.

Além disso, verifica-se que inexistem elementos aptos a comprovar que a autora teria vivenciado verdadeiro calvário para a solução do problema. Não se trata, portanto, de hipótese em que o consumidor, para resolução da questão, teve de despender tempo e energia consideráveis, circunstância que impossibilita a aplicação da invocada teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor”.

No que concerne à verba honorária, não há como distribuí-la apenas com base no princípio da causalidade, uma vez que embora se reconheça a falha na prestação do serviço e a obrigação de fazer imposta à ré, é certo também que a autora decaiu de parte significativa dos pedidos formulados na petição inicial, que englobavam o recebimento de indenização por danos morais, pedido que foi integralmente afastado.

Desse modo, mostra-se de rigor o reconhecimento de que realmente houve sucumbência recíproca, a ensejar a distribuição proporcional das verbas de sucumbência, nos moldes do artigo 86, caput, do Código de Processo Civil, tal qual procedido na sentença, que fica mantida também nesse ponto.

No que se refere ao valor fixado a título de honorários advocatícios melhor sorte não socorre a apelante.

Em primeiro lugar, observo que o valor da causa corresponde exatamente ao que foi pleiteado pela autora a título de

indenização por danos morais, pedido que restou integralmente afastado pela sentença, de modo que não poderia servir de base de cálculo para os honorários devidos ao seu patrono.

No mais, considerando-se a notória simplicidade da causa, que não demandou a elaboração de teses complexas ou mesmo a realização de provas pericial ou testemunhal, é certo que, com todo o respeito que merece a atuação das causídicas da autora-apelante, o arbitramento da verba em mais de R\$ 5.000,00 para remunerar o trabalho realizado na ação se mostra excessivo e desproporcional, ainda que o valor esteja baseado na Tabela de Honorários Advocatícios divulgada pela OAB/SP.

Cumprе observar, por oportuno, que a interpretação do artigo 85, § 8º-A, do Código de Processo Civil, incluído pela Lei nº 14.365/2022, não pode ser feita de forma isolada, mas na perspectiva do sistema processual como um todo, e justamente por isso não se mostra possível simplesmente ignorar a necessidade de observância, em especial, dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, o que vem expressamente determinado pelo artigo 8º do CPC. A desproporção entre o resultado do julgamento e o valor arbitrado no juízo de origem é evidente, afrontando o princípio da razoabilidade.

Cabe lembrar que a regra geral, a respeito do arbitramento, está no artigo 85, § 2º, que estabelece os parâmetros a serem observados, de forma que ao juiz cabe buscar alcançar o equilíbrio necessário considerando os diversos aspectos e limites indicados. Na hipótese específica de resultado ínfimo, determina o parágrafo 8º que seja aplicada a equidade, sempre com a preocupação de atender aos requisitos previstos no parágrafo 2º.

A interpretação do parágrafo 8º-A deve necessariamente ser feita com conjugação com esses parágrafos 2º e 8º, de modo que os parâmetros do Conselho Seccional da OAB se apresentam como fatores que também serem considerados pelo juiz à luz dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade (artigo 8º), considerando o contexto de cada caso concreto. A pura e simples adoção da tabela, sem levar em conta os demais critérios, constituiria fator de desequilíbrio na aplicação da sistemática do artigo 85 e seus parágrafos, o que não se pode admitir, sob pena de gerar distorções. Por isso, o arbitramento há de ser efetuado caso a caso, cabendo ao juiz sopesar todos os fatores estabelecidos pela lei, de modo a propiciar o resultado que atenda ao conjunto da disciplina legal.

Nesse sentido já se pronunciou esta Câmara no julgamento da Apelação nº1000497-88.2023.8.26.0002. Do voto da eminente Relatora, a Desembargadora Rosangela Telles, põe-se em destaque:

“A previsão contida no § 8º-A do art. 85 do CPC, incluída pela Lei 14.365/2022, denota que o legislador previu a utilização dos parâmetros fornecidos pelo Conselho Seccional da OAB; representa, portanto, mera recomendação para a finalidade de se arbitrar os honorários.

Cabe ao magistrado, diante da adoção da interpretação sistemática, a análise, de acordo com os art. 85, § 2º c/c § 8º-A, ambos do CPC, ater-se aos critérios de remuneração da classe do profissional e, no caso concreto, quantificar a remuneração justa e devida enquanto ônus processual, vedando o enriquecimento sem causa.

Não se admite possa em qualquer situação o advogado ser remunerado em mais de cinco mil reais sem nenhum método ou fator que o justifique. Isso incentivaria a advocacia predatória e negaria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

vigência aos §§ 2º e 8º ambos do art. 85 do CPC. Cuida-se de mero critério de subsunção da norma, sem se negar vigência à novel legislação.”.

Assim sendo, considerando-se os parâmetros elencados nos incisos I a IV do artigo 85 do CPC, bem como a sucumbência recíproca e em maior grau da demandante, mostra-se razoável o valor fixado pela ilustre juíza sentenciante (R\$ 1.500,00).

Enfim, não comporta acolhimento o inconformismo, devendo prevalecer a solução adotada pela r. sentença.

Diante desse resultado, por incidência do artigo 85, § 11, do CPC, impõe-se elevar o valor da verba honorária de responsabilidade da autora-apelante para R\$ 2.000,00, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, persistindo, naturalmente, a inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.

3. Ante o exposto, nego provimento ao recurso, com observação.

ANTONIO RIGOLIN
Relator