



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000365349

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062260-53.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CHAINE DE MORAIS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1062260-53.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: CHAINE DE MORAIS

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

VOTO Nº 54.859

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Facebook – Perda de acesso ao WhatsApp – Pretensão indenizatória de dano moral julgada improcedente – Falha na prestação dos serviços não demonstrada – Dano moral não caracterizado – Sentença mantida - Apelação não provida.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de improcedência da pretensão indenizatória de dano moral, condenada a autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

Inconformada, a autora afirma que teve o perfil *hackeado* por volta do dia 05/04/2024, perdeu o acesso ao seu número de WhatsApp (49) 99157-3161 e, em decorrência disso, acessaram suas contas de Instagram e Facebook, uma vez que os mecanismos de segurança foram insuficientes para prevenir a invasão. Alega que não conseguiu resolver o problema de forma administrativa e os golpes foram se perpetrando por semanas, em razão da inércia da ré. Sustenta que os mecanismos da ré não foram capazes de prevenir a invasão, retomar o acesso à conta, teve sua intimidade afetada diante do acesso a documentos arquivados, perdeu suas atividades salvas no aplicativo e não houve manifestação da ré. O dano moral decorre das falhas e omissões da ré que culminaram na violação de seus direitos, tendo em vista a invasão de sua conta de WhatsApp utilizada para aplicar golpes financeiros, com acesso de

informações privadas e apropriação de documentos, conversas importantes e outros dados armazenados, comprometendo sua integridade pessoal e profissional, impactando, também, a sua segurança pessoal e patrimonial, pois foi privada de utilizar ferramenta essencial para suas atividades diárias. Aduz que houve falha na prestação dos serviços que caracterizou dano moral, tendo em vista que seus amigos caíram em golpes lhe cobrando como se fosse responsável. Permaneceu diversos dias sem a sua principal rede social, teve sua honra prejudicada, tendo que recorrer a advogados para mover ação judicial, sendo evidente que teve sua vida privada e intimidade violadas. Os documentos acostados aos autos, ainda que simples, demonstram a vinculação do seu número de telefone invadido, estabelecendo o nexo de causalidade entre a invasão e os danos alegados e não houve impugnação quanto à legitimidade ativa na fase de contestação ou nas fases subsequentes.

Recurso tempestivo, sem preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade judiciária (fl. 35/36) e respondido.

É o relatório.

A apelante ajuizou a presente ação sob a alegação de falha na prestação dos serviços da ré, pois, perdeu o seu acesso ao número de WhatsApp (49) 99157-3161, teve seu acesso restrito à conta do perfil social, com seus dados cadastrais trocados por *hackers* que utilizaram sua conta para aplicação de golpes financeiros.

A apelada apresentou contestação, aduzindo, em suma, ilegitimidade passiva, ausência de documentos indispensáveis à propositura da ação, inexistência de responsabilidade civil, culpa exclusiva da autora e de terceiro, exercício regular de direito e impossibilidade de cumprimento da obrigação no que concerne ao restabelecimento da conta, ausência de desvantagem técnica para a inversão do ônus da prova.

Sobreveio a sentença em julgamento antecipado da lide.

A apelação não merece provimento, certo que nada do que foi alegado pela apelante tem força para abalar os irretocáveis fundamentos expostos pelo D. Juízo “a quo”, no seguinte sentido:

“A autora, em suas razões, não traz provas suficientes de suas alegações e nem ao menos traz indícios de que o número de telefone seria, de fato, de sua titularidade. Compulsando os autos, verifica-se que a requerente trouxe um exíguo conjunto probatório, que consiste em: a) Fl. 2 Print de perfil no aplicativo WhatsApp, com nome “Xay” e número de telefone “+55 49 9157-3161”; b) Fl. 3 Print de conversa com conta indicada como “CHay” com foto de perfil distinta daquela presente no print anterior na qual se apresenta uma aparente tentativa de golpe; c) Fl. 4 Print de e-mail informando o bloqueio de conta no WhatsApp, porém sem indicativo da data ou mesmo do destinatário da mensagem. Destaca-se, ademais, que nenhuma das imagens tem indicação da data em que foram produzidas, nem quem as produziu e em quais dispositivos foram geradas. Tudo isso contribui para colocar em dúvida se todas as imagens correspondem, de fato, à narrativa trazida pela autora. Não é possível se aferir nem mesmo se a conta e o número de telefone que constam nas imagens de fato pertencem à autora, tampouco se realmente o perfil teria sido de fato bloqueado. Considerando todo o exposto, resta patente que a autora não trouxe aos autos provas suficientes para demonstrar a ocorrência de falha na prestação de serviços da empresa ré. Assim, não se desincumbiu a requerente do ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC. Portanto, ausentes provas de que a autora seja titular da mencionada linha telefônica, descabida qualquer determinação no sentido de a ela atribuir acesso à conta.”

Veja-se que a apelante aqui sequer logrou demonstrar que é a titular da linha telefônica indicada a fl. 02, passando ao largo dessa

questão ao se manifestar sobre a contestação, onde tal ponto foi suscitado pela apelada.

Sobre a decisão proferida em outro processo promovido pela apelante em face da apelada, mas por invasão à conta mantida no Instagran, a conclusão a que se pode chegar é a de que, possivelmente, nos autos daquela ação a apelante tenha logrado produzir melhor prova do que a produzida neste processo.

Causa espécie é a propositura de duas ações em face da mesma empresa por fatos semelhantes.

De rigor, dessa forma, a manutenção da r. sentença de improcedência da pretensão deduzida na inicial, por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça: *“nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*.

Por fim, em razão da instauração desta etapa recursal, da qual a apelante sai vencida, os honorários de sucumbência são majorados para 15% do valor atualizado da causa, a teor do disposto no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação, majorando os honorários devidos aos advogados da apelada para 15% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

SÁ DUARTE, Relator