



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000372389

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000419-42.2024.8.26.0396, da Comarca de Novo Horizonte, em que é apelante MICHELE RAQUEL DE MORAES (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), SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA E ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LUIZ EURICO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1000419-42.2024.8.26.0396

APELANTE: MICHELE RAQUEL DE MORAES

APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

ORIGEM: FORO DE NOVO HORIZONTE – 1ª VARA

RELATOR: Des. LUIZ EURICO

VOTO Nº 57163

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA
COM TUTELA DE URGÊNCIA E INDENIZAÇÃO
POR DANOS MORAIS, JULGADA IMPROCEDENTE
– INVASÃO NO PERFIL DA CONTA DO *FACEBOOK*
– DANO MORAL – NÃO OCORRÊNCIA –
AUSÊNCIA DE VIOLAÇÕES DOS ATRIBUTOS DA
PERSONALIDADE - SUCUMBÊNCIA
CORRETAMENTE FIXADA - SENTENÇA MANTIDA
- RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO

Trata-se de apelação interposta por ***MICHELE RAQUEL DE MORAES*** em ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais ajuizada em face de ***FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.*** contra a r. sentença de fls. 151/155 que julgou improcedente o pedido inicial e declarou extinto o feito, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Declarou sucumbente a autora e condenou ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios que arbitrou 10 % sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada com a solução de primeiro grau, apela a esta Corte a autora ***Michele Raquel de Moraes*** (fls. 158/180).

Alega, em suma, que o dano moral existe e deve ser quantificado em função da falha na prestação de serviços que acarretou a invasão da conta do *Facebook*, inclusive foram realizados golpes financeiros

perpetradas pelo invasor. Sustenta que houve desvio produtivo, que possui natureza irrecuperável, além da perda de acesso à conta nas redes sociais. Destaca hipótese de incidência da inversão do ônus probatório, tendo em vista se tratar de matéria afeta ao Direito do Consumidor. Nesse sentido, esclarece que a requerida tinha o ônus de demonstrar a inexistência da invasão, ou então que buscou impedir que terceiros não identificados tivessem acesso à conta da autora. Aduz que a configuração do dano moral sofrido se configura *in re ipsa*. No mais postula a reforma da sentença para reconhecimento do dano moral a ser fixado no valor de R\$ 15.000,00, bem como para condenar o Recorrido ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários de sucumbência a serem fixados no patamar máximo de 20% sobre o valor da causa, ou subsidiariamente de forma equitativa, no valor de R\$ 5.203,07, conforme recomendado pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, nos termos do §8º-A do artigo 85 do Código de Processo Civil, ou na impossibilidade, no valor mínimo de R\$ 2.500,00. Requer, ainda, que no caso de desprovimento do recurso, seja reconhecida a sucumbência da ré pelo princípio da causalidade, com condenação no patamar mínimo 10% do valor da causa. Por fim, ressalta que diante da impossibilidade do cumprimento da obrigação de fazer anunciada, seja a ação convertida em perdas e danos e o réu condenado no montante de R\$ 50.000,00, condizente com sua capacidade econômica.

Recurso regulamente processado com contrariedade (fls. 184/204), subindo os autos a este E. Tribunal de Justiça

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por *MICHELE RAQUEL DE MORAES* em face de *FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA*.

Narra na exordial que a autora é titular de perfil hospedado na rede social *Facebook*, explorada pelo réu. No entanto, em 10.03.2024, terceiros invadiram sua conta, passando a utilizá-la para fins espúrios. Afirma que tentou recuperar o acesso a conta administrativamente, porém não obteve êxito, razão pela qual promoveu a presente demanda.

A sentença julgou improcedentes os pedidos com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

A irresignação da autora reside na improcedência dos danos morais, bem como quanto à possibilidade de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos no valor de R\$ 50.000,00.

Com relação à pretensão declaratória de obrigação de fazer, consistente no restabelecimento da conta, o desacolhimento do pedido se fez sob a seguinte fundamentação:

“Nesse cenário, malgrado as imagens de folhas 42-48, não há como condenar o réu a restabelecer acesso a um perfil cujo URL não mais pode ser acessado por ninguém, sobretudo quando já existe nova conta criada pela parte autora e que conta com mais amigos até do que havia no perfil anterior.

Nesse cenário, não é preciso maiores elucubrações para se constatar que o cumprimento da obrigação de fazer consistente na retomada do acesso ao perfil – além de impossível, ante a exclusão dele e a ausência do correspondente endereço de acesso – seria totalmente inócuo no caso vertente, haja vista a nova conta criada pela parte”.

Ademais, consta dos autos divergência entre o que foi narrado inicialmente na petição inicial (fls. 1/20) e os documentos juntados pela autora a fls. 38/39 e 40, já que o boletim de ocorrência para registrar o ocorrido emitido em que de março de 2024, a parte apelante descreveu que seu perfil teria sido invadido em 26 de julho de 2023, no entanto, na peça inicial, aduziu que a invasão se deu em 21 de fevereiro de 2024.

Ainda, apontou o juízo sentenciante que:

"A requerente alega que a invasão teria ocorrido em dia 21/02/2024, no perfil "Michele Raquel Moraes (Nega)", consoante imagem de folha 4. No entanto, ao efetuar reclamação No site "Reclame Aqui" e lavrar o boletim de ocorrência, ambos no dia 08/03/2024, mencionou que o perfil seria "MICHEL RAQUEL DE MORAES MORAES" (folhas 38-39 e 40).

Note-se que em nenhuma das ocasiões a demandante informou o URL de acesso à conta invadida, sendo oportuno registrar, ainda, que no dia 06/06/2024 este juízo acessou o perfil "Michele

Raquel De Moraes Moraes", por meio do link indicado no rodapé da folha 71, e constatou que a parte o estava utilizando normalmente."

Sendo assim, encontra-se correta a sentença, pois não há como condenar a requerida a restabelecer o acesso da autora à aludida conta.

No tocante a pretensão de reparação por danos morais, em que pesem os argumentos da autora, não se verifica na situação objetivamente considerada, o dano moral alegado. É certo o aborrecimento e a contrariedade pelas quais passou a autora em decorrência da invasão e o bloqueio de sua conta, mas não há como se concluir que houve importante ofensa à dignidade, pelo mero descumprimento contratual.

Embora se trate de relação de consumo, hipótese em que se aplica as regras do Código de Defesa do Consumidor quanto à distribuição do ônus da prova, sob o pressuposto da vulnerabilidade técnica da promovente da ação, fato é que ela não se desincumbiu, primeiro, da prova do fato constitutivo do direito indenizatório extrapatrimonial reclamado nesta sede.

Convém ressaltar que não houve prova de que a alegada falha na prestação do serviço tenha ocorrido por culpa exclusiva do réu, isto é, por ação comissiva ou omissiva, de modo a configurar nexo de causalidade e, portanto, do dever objetivo de indenizar por sua natureza *in re ipsa*.

Como bem apontou a sentença:

"Embora não se olvide que a situação vivenciada pela demandante tenha lhe causado algum transtorno ou aborrecimento, a ausência de acesso ao perfil da rede social – notadamente quando a parte criou outro perfil para se conectar com a família e amigos – não pode ser considerada como agressão exacerbada, capaz de gerar danos à personalidade da autora, sendo, pois, indevida a pretendida indenização.

Ademais, eventuais dificuldades para resolver problemas da contratualidade não configuram danos morais propriamente ditos, mas se caracterizam como mero aborrecimento e contratempo a que estão sujeitas todas as pessoas na vida cotidiana moderna.

Frise-se, a esse respeito, que uma singela reclamação em site da internet e lavratura de boletim de ocorrência não

demandam gasto significativo de tempo por parte da autora, que deixou de anexar documentos hábeis a comprovar que ela dispendeu grande parte do seu dia tentando resolver a questão junto à requerida.”

Nesse sentido já decidiu esta C. Câmara:

APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, JULGADA IMPROCEDENTE – INVASÃO NO PERFIL DA CONTA DO INSTAGRAM – DANO MORAL – NÃO OCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO DOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1005658-75.2024.8.26.0477; Relator (a): Luiz Eurico; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

No mesmo sentido, em caso análogo ao dos autos, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

Falha na prestação de serviços – Invasão de perfil em rede social (Instagram) – Ação de obrigação de não fazer cumulada com pedido indenizatório – Pretensão de compelir a ré a não suspender a conta mantida pela usuária e de condenação ao pagamento de indenização por danos morais – Sentença de improcedência dos pedidos – Inconformismo da autora quanto à pretensão reparatória extrapatrimonial – Autora que não demonstrou prejuízos extrapatrimoniais indenizáveis – Danos morais não caracterizados – Ausência de prejuízo concreto, abalo à reputação ou imagem da autora – Impedimento temporário de acesso à conta, sem prova de desdobramentos graves ou relevantes – Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1147107-85.2024.8.26.0100; Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

Sendo assim, o reconhecimento da sucumbência integral da autora está correto.

A sentença, portanto, decidiu corretamente a lide e deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Pelo exposto, nego provimento ao apelo da autora, mantendo a improcedência do pedido conforme decidiu a r. sentença, com a majoração dos honorários sucumbenciais de 1%, em favor do patrono do réu, na forma fixada pelo juízo, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

LUIZ EURICO
RELATOR