



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391088

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1149664-45.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THAIS CARVALHO GONÇALVES, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36890

APELAÇÃO Nº: 1149664-45.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE: THAIS CARVALHO GONÇALVES

APDO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA DO FACEBOOK POR TERCEIROS.

Autora pretende o restabelecimento do acesso à sua conta em rede social, bem como o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua conta por terceiros. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora pretendendo, apenas, a fixação de indenização por danos morais. Invasão da conta pessoal da autora que não ensejou circunstância excepcional que autorize indenização por dano moral. Precedentes. Os transtornos retratados não configuram danos aos direitos da personalidade passíveis de reparação, uma vez que não submeteram o consumidor a situação aviltante, humilhante ou vexatória. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de *“ação de obrigação de fazer c/c indenização por dano moral e pedido de tutela de urgência”* (sic), ajuizada por THAIS CARVALHO GONÇALVES em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A r. sentença de fls. 147/151, disponibilizada no DJe de 26/11/2024 (fls. 153), julgou parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos:

“Ante o exposto e com fundamento no art. 487, I do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, extinguindo o processo com pronunciamento de mérito e confirmando a tutela de urgência concedida, para condenar a parte ré a restabelecer o acesso da parte autora a sua conta junto à rede social por ela administrada.

Havendo sucumbência recíproca, conforme o art. 86,

caput, do CPC, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da atualizado da causa, à luz do art. 85, §2º do CPC."

Inconformada, apela a autora (fls. 154/166).

Alega que "É importante frisar que foram diversas as tentativas e o desgaste sofridos pela parte apelante na tentativa da recuperação da conta. Destarte, a valoração de danos morais em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) mostrou-se irrisória no caso concreto. Os documentos anexados aos autos, incluindo os prints das tentativas de golpe e as mensagens enviadas pelos invasores aos amigos do apelante na rede social, demonstram claramente que o apelante foi exposto a uma situação de extrema vulnerabilidade. O hackeamento da conta não apenas comprometeu sua segurança pessoal e privacidade, mas também o expôs a potenciais fraudes e riscos financeiros, afetando outros usuários da rede social. Além disso, essa situação gerou constrangimento público e sofrimento psicológico significativo ao apelante. As consequências das publicações são particularmente graves, foi disseminado sem qualquer controle, potencialmente alcançando um número indeterminado de pessoas, isso amplifica o dano a parte apelante." (fls. 159).

Diz que "fica evidente que a apelada não tomou as providências cabíveis, negligenciando o tratamento das denúncias e os pedidos da apelante, configurando violação aos direitos da personalidade e descumprimento de suas obrigações enquanto prestadora de serviços trazendo a parte apelante humilhação e constrangimento gerando um dano moral de caráter inquestionável. Portanto, considerando o quadro fático exposto e a gravidade dos danos morais sofridos, requer-se a condenação do valor indenizatório no valor de R\$ 12.000,00 (quinze mil reais) para que seja condizente com o dano experimentado pela parte apelante." (fls. 163).

Afirma que *“insurge-se quanto à desarrazoada condenação em honorários advocatícios de 15% do valor da causa de forma recíproca e de igual proporção, onde cada parte arcara com metade das despesas processuais e honorários do polo oposto. De todo o exposto, nítido que a apelada deu causa à presente ação, haja vista que se não fosse pela falha na prestação de serviços, a conta do apelante não teria sido invadida e, conseqüentemente, não haveria motivo para acionar a apelada em juízo.”* (fls. 163).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 167/168 e 176/177).

Não foram oferecidas contrarrazões.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando o recebimento de indenização pelos danos morais decorrentes da invasão de sua rede social por terceiros.

Primeiramente, há que se consignar que, a rigor, o apelo sequer deveria ser conhecido, ante a falta de dialeticidade, isto porque, a r. sentença claramente julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais, todavia, no apelo é pleiteada a majoração de tal verba, ao argumento de que *“É importante frisar que foram diversas as tentativas e o desgaste sofridos pela parte apelante na tentativa da recuperação da conta. Destarte, a valoração de danos morais em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) mostrou-se irrisória no caso concreto.”* (fls. 159).

Não bastasse, a inicial trás apenas o relato da invasão da conta e a impossibilidade de acesso pela autora, sem qualquer notícia ou prova (fls. 40/62) de utilização da rede social para aplicação de golpes financeiras.

Todavia, o apelo versa integralmente sobre a tese de que *“Os documentos anexados aos autos, incluindo os prints das tentativas de golpe e as mensagens enviadas pelos invasores aos amigos do apelante na rede social, demonstram claramente que o apelante foi exposto a uma situação de extrema vulnerabilidade. O hackeamento da conta não apenas comprometeu sua segurança pessoal e privacidade, mas também o expôs a potenciais fraudes e riscos financeiros, afetando outros usuários da rede social. Além disso, essa situação gerou constrangimento público e sofrimento psicológico significativo ao apelante. As consequências das publicações são particularmente graves, foi disseminado sem qualquer controle, potencialmente alcançando um número indeterminado de pessoas, isso amplifica o dano a parte apelante.”* (fls. 159), o que, evidentemente, não condiz com o que consta dos autos.

Assim, apenas por amor ao debate e para se evitar nova interposição de recurso infundados, ficando a autora, desde já, advertida quanto às penalidades aplicáveis ao litigante de má-fé, analisa-se o pedido de indenização pelos danos morais, com base no que constou da inicial.

Ressalta-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidora final, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu art. 14º, a

responsabilidade objetiva da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a requerida da responsabilidade civil pelos danos causados à autora, mormente ante sua inércia em comprovar que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores.

Ademais, destarte a ré alegar a culpa exclusiva do consumidor, que supostamente teria compartilhado sua senha de acesso, em momento algum colacionou qualquer elemento concreto para corroborar suas alegações, se tratando de argumentação demasiadamente genérica para comportar acolhida.

Portanto, ausente a comprovação dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral, reputa-se correto o reconhecimento da responsabilidade da requerida nos eventos narrados.

Em relação aos danos morais, entende-se que a indenização é mesmo indevida.

No que tange aos danos morais, a Constituição Federal preconiza em seu fundamental artigo 5º, incisos V e X, que:

“V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.”

“X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.

Na espécie vertente, não é possível afirmar a

ocorrência de abalo aos direitos de personalidade da requerente.

A autor se limita a alegar que *“considerando o engajamento significativo do perfil e o elevado número de seguidores, a parte Autora utiliza seu perfil para realizar postagens relacionadas ao seu trabalho no setor de construção civil.”* (fls. 04).

Todavia, não há nos autos prova de que, em razão da invasão, a autora tenha sofrido eventual prejuízo.

O fato de o perfil ter sido hackeado e utilizado por terceiro, não enseja por si só o dever de indenizar, vez que não há provas de que a situação tenha prejudicado moralmente a imagem ou a honra da requerente, provocando angústia ou abalo psíquico anormal, ou danos a direitos da personalidade, a ponto de justificar a indenização pretendida.

Destarte, o caso dos autos não se trata de circunstância excepcional que autorize indenização por dano moral. Os desgostos retratados não ultrapassam os limites extrapatrimoniais com relação a direitos personalíssimos, nem submeteu a requerente a situação aviltante, humilhante ou vexatória a ponto de causar danos morais indenizáveis.

Nesse sentido, em casos semelhantes, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“EMENTA: Prestação de serviços - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais Conta da usuária em rede social “Instagram” que foi excluída - Requerida que alega violação aos termos de uso e da política da empresa pela veiculação de conteúdos sexualmente sugestivos ou de solicitação de serviços sexuais- Ausência de provas e argumentação específica da ré aptas a comprovar a violação de fato – Autora que é terapeuta tântrica devidamente registrada

- Ausência de conteúdo que viola os termos e políticas da empresa ré - Restabelecimento da conta da usuária confirmada - Danos morais - Aborrecimentos que não geraram violação à honra ou imagem da autora - Indenização afastada - Recurso parcialmente provido" (Apelação Cível nº 1006257-20.2020.8.26.0100; Órgão julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Relator: VIANNA COTRIM; Data do julgamento: 24/06/2021 – g. n.).

"EMENTA Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Autor que pleiteia a reativação do seu perfil pessoal na rede social Instagram. Ré que providenciou a reativação da conta de forma espontânea poucos dias após o ajuizamento da ação, antes mesmo da sua citação. Perda superveniente do objeto da ação no que toca ao pedido cominatório. Conta que foi desativada temporariamente pela ré, para verificação de suposta violação aos Termos de Uso. Ausência de individualização da suposta infração. Mero inadimplemento contratual que, no entanto, não enseja dano moral. Alegação inicial de que o autor utilizava a rede para divulgar sua atividade profissional como advogado. Circunstância não demonstrada. Perfil de cunho eminentemente pessoal. Dano moral não configurado. Sentença reformada para julgar extinto sem julgamento de mérito o pedido cominatório e improcedente o pedido indenizatório por danos morais. Recurso provido." (Apelação Cível nº 1022408-27.2021.8.26.0100; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Relator: RUY COPPOLA; Data do julgamento: 02/05/2022 – g. n.).

De se destacar, ainda, que o dano moral advindo do descumprimento contratual somente se caracteriza quando acarrete "a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar", conforme já se pronunciou o C. Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS -

IMÓVEL - DEFEITO DE CONSTRUÇÃO -
INFILTRAÇÕES EM APARTAMENTO -
POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO -
CONSTATAÇÃO, PELAS INSTÂNCIAS
ORDINÁRIAS - LAMENTÁVEL DISSABOR - DANO
MORAL - NÃO CARACTERIZADO - RECURSO
ESPECIAL IMPROVIDO.

I - As recentes orientações desta Corte Superior, a qual alinha-se esta Relatoria, caminham no sentido de se afastar indenizações por danos morais nas hipóteses em que há, na realidade, aborrecimento, a que todos estão sujeitos.

II - Na verdade, a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar.

III - No caso, a infiltração ocorrida no apartamento dos ora recorrentes, embora tenha causado, é certo, frustração em sua utilização, não justifica, por si só, indenização por danos morais. Isso porque, embora os defeitos na construção do bem imóvel tenham sido constatados pelas Instâncias ordinárias, tais circunstâncias, não tornaram o imóvel impróprio para o uso.

IV - Recurso especial improvido." (REsp nº 1.234.549/SP; 3ª Turma; Ministro Relator: MASSAMI UYEDA; DJe de 10.12.2012 – g. n.).

Por fim, tendo a autora decaído de parte dos pedidos formulados, a sucumbência recíproca é inafastável.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de

embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, tendo a autora interposto recurso a que foi negado provimento, majoro os honorários advocatícios fixados para os patronos do réu em 10% para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

MARY GRÜN

Relatora