



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000400647

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020746-20.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUZIANE SILVA DOS SANTOS, 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. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 25 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1020746-20.2024.8.26.0004
Comarca : São Paulo — F. R. Lapa — 1ª Vara Cível
Juiz(a) : Lúcia Helena Bocchi Faibicher
Apelante : LUZIANE SILVA DOS SANTOS
Apelada : FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (ré)

Voto nº 45.447

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO, NO CASO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença pela qual se julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer cumulada com ação indenizatória, mas negada indenização, com distribuição proporcional dos ônus sucumbenciais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se é cabível a condenação por dano moral diante da invasão da conta da autora em rede social administrada pela ré, à luz da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e das alegações de prejuízo à imagem e reputação.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A invasão da conta da autora foi admitida como fato incontroverso. Documentos juntados evidenciam postagens fraudulentas realizadas por terceiros.

4. A responsabilidade da ré pela segurança dos dados é reconhecida, configurando falha na prestação do serviço. Contudo, o dano moral exige demonstração inequívoca de prejuízo relevante à esfera íntima da vítima.

5. O desconforto e os transtornos decorrentes da falha não ultrapassam, no caso, do mero aborrecimento, não havendo comprovação de dano à imagem ou honra da autora. Inexistência de prova de que terceiros tenham sido efetivamente lesados ou que a autora tenha passado por vexame ou humilhação.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: “1. A falha na prestação de serviço por invasão de conta em rede social, sem demonstração concreta de ofensa à honra, imagem ou reputação da parte autora, não enseja indenização por dano moral. 2. O mero aborrecimento ou desconforto decorrente da necessidade de adoção de medidas judiciais não configura, por si só, dano moral indenizável.”

LUZIANE SILVA DOS SANTOS ajuizou ação de condenação à obrigação de fazer cumulada com ação indenizatória em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Os benefícios da gratuidade da justiça foram deferidos à autora, assim como deferido o pedido liminar, para determinar a empresa ré o restabelecimento do acesso pela autora às suas contas nas redes sociais administradas pela ré (fls. 46).

Pela respeitável sentença de fls. 119/121, cujo relatório adoto, a douta Juíza julgou parcial procedentes os pedidos formulados, confirmando a tutela de urgência concedida, para condenar a ré à obrigação de fazer consistente em recuperar as contas da autora nas redes sociais Facebook e Instagram nos *e-mails* e nome de usuário descritos na petição inicial. Em razão da sucumbência recíproca, arcará a ré com os honorários advocatícios do patrono da autora, fixados 10% sobre o valor da causa e, a autora, com os da ré, fixados em 10% sobre o valor pedido por indenização por dano moral. Deverão ser igualmente rateadas as custas e despesas processuais, observando-se, todavia, a gratuidade da justiça concedida à autora.

Irresignada, apela a autora pela reforma parcial da sentença alegando, em síntese, que faz jus à indenização por dano moral, uma vez que despendeu tempo considerável para tentar solucionar o problema narrado nos autos, sendo imperiosa a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Tempo. Assevera que teve sua reputação diante de seus seguidores na rede social foi afetada, tendo em vista as inúmeras postagens realizadas pelo invasor para levar seus seguidores a cair em golpe. Colaciona precedentes da jurisprudência sobre a matéria em debate. Aduz que não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se

preste ao menos a mitigar o sofrimento moral experimentado pela vítima da injusta ofensa. Requer a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de dano moral (fls. 124/132).

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 46).

Em contrarrazões, a empresa ré pugna pela improcedência do recurso, sob o fundamento de que é descabido o pleito indenizatório, ante a ausência de ato ilícito. Aduz ainda que a autora sequer comprou o alegado dano moral. Subsidiariamente, caso seja provido o recurso, pleiteia que a indenização seja fixada em valor módico, nos termos 884, 944 e 945 do CC, bem como dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade (fls. 136/141).

É o relatório.

A discussão recursal se cinge à existência de dano moral em razão da conduta da ré e o cabimento da respectiva indenização.

A invasão da conta da autora é fato incontroverso, não tendo a requerida contestado a ocorrência do referido evento em sua defesa.

A partir da análise dos documentos anexados aos autos, verifica-se que a invasão possibilitou a realização de postagens fraudulentas (fls. 22/29). A falha na prestação do serviço se evidencia pela inércia da requerida, que não adotou medidas eficazes para impedir a apropriação indevida da conta e tampouco viabilizou sua recuperação de forma célere.

É entendimento consolidado que a segurança dos dados armazenados em plataformas digitais é responsabilidade da empresa que os administra. A falta de proteção adequada caracteriza fortuito interno, o que não exime a responsabilidade da requerida.

Quanto à configuração do dano moral, reportando-se à lição de ZANNONI, MARIA HELENA DINIZ aponta que *"... é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano..."*. Além disso, *"...o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente..."* ("Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil", Ed. Saraiva, 18ª ed., 7ºv., c.3.1, p. 92).

A análise da configuração do dano moral deve ser feita individualmente, considerando as especificidades de cada caso. Na hipótese de conta *hackeada* sem outras repercussões negativas, não há justificativa para a concessão de indenização.

É essencial que se possa extrair do conjunto de provas a ocorrência de dano à honra, imagem, bom nome ou tradição, o que não foi constatado. A simples alegação de ter sido atingida moralmente não é suficiente. Sentimentos de contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não configuram dano moral, sob risco de banalização do instituto. Somente fatos extraordinários, que ultrapassem o normal, causando intenso sofrimento e humilhação, são capazes de configurar dano moral.

Com o objetivo de justificar a caracterização do

dano moral, a autora alegou que a requerida não prestou suporte adequado e eficiente, e não houve solução do problema. Apesar dos mecanismos disponibilizados, estes não se mostraram eficazes, sendo forçada a ingressar com a ação.

Todavia, com relação ao dano moral, o certo é que a autora não demonstrou, de forma clara e inequívoca, em que consistiria o alardeado dano, de modo que a indenização não pode ser concedida. O simples fato de ter sua conta de rede social invadida e impossibilitada a recuperação, sem outras intercorrências, não é capaz de configurar dano moral.

Inexiste comprovação de que amigos ou familiares foram enganados e que a autora ficou em situação constrangedora.

Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.

Os eventos analisados nos presentes autos podem ter gerado aborrecimento, mas não evidenciaram dor psicológica capaz de configurar dano moral.

Em suma: o reclamo recursal não conseguiu comprometer o convencimento externado na respeitável sentença sobre a matéria controversa, deve a decisão recorrida ser prestigiada por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Em face do exposto, por meu voto **nego**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

7

provimento ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro para 15% os honorários advocatícios dos patronos da ré fixados na sentença, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade da justiça concedida.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator