



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406258

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1055122-35.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDO VASCONCELOS DE ASSIS, é apelado TWITTER BRASIL REDE DE INFORMAÇÃO LTDA - TWITTER BRASIL.

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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.173

APELAÇÃO Nº: 1055122-35.2024.8.26.0100

COMARCA: FORO CENTRAL CÍVEL – 24ª VARA CÍVEL

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DRA. TAMARA HOCHGREB MATOS

APELANTE: FERNANDO VASCONCELOS DE ASSIS

APELADA: TWITTER BRASIL REDE DE INFORMAÇÃO LTDA - TWITTER BRASIL

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CC INDENIZAÇÃO. MERCADORIA NÃO ENTREGUE. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. DESPROVIMENTO.

I Caso em exame:

1. Cuida-se de ação de obrigação de fazer cc indenização por danos morais, em razão da impossibilidade de administração efetiva (alteração de senha e retificação de informações) de sua conta em rede social.

II. Questão em discussão:

2. A questão em discussão consiste em saber se, diante da análise do caso concreto, restaram configurados os danos morais.

III. Razões de decidir:

3. A formação de juízo acerca da ocorrência de dano moral pressupõe a valoração das circunstâncias em que ocorreu o inadimplemento contratual, não sendo possível ao juízo mostrar-se insensível aos reflexos do ilícito na rotina de vida da vítima. Contudo, no caso em tela, ainda que considerada a falha na prestação dos serviços, da descrição dos fatos não há como extrair qualquer violação à honra ou imagem do autor.

IV. Dispositivo:

5. Sentença mantida.

7. Apelação conhecida e desprovida.

A r. sentença de fls. 141/143, cujo relatório se adota, julgou procedente, em parte, os pedidos aduzidos por *Fernando Vasconcelos de Assis* nos autos da ação de restituição de valores cc indenização por danos morais proposta em face de *X Brasil Internet Ltda* (atual denominação do Twitter Brasil Rede de Informação Ltda), para “condenar a ré à obrigação de fazer consistente em fornecer ao autor meios para que proceda à redefinição da senha da conta “@Fernando_villar_”, bem como alteração do endereço de e-mail e número de telefone associados à referida conta na plataforma Twitter. Por conseguinte, julgo o feito extinto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da causa atualizado.”

Inconformado, apela o autor (fls. 165/172), buscando a reforma parcial do julgado para condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais. Discorre sobre todos os transtornos trazidos em virtude da conduta da ré. Pleiteia a condenação no valor de R\$ 10.000,00, para atender o caráter punitivo e pedagógico da indenização por danos morais, nos termos do pedido inicial.

Recurso tempestivo, com recolhimento do preparo.

Foram apresentadas as contrarrazões (fls. 181/200).

É o relatório.

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade.

Conforme alegado, o autor, modelo, utiliza da rede social Twitter como ferramenta para desenvolvimento de sua atividade profissional. Sustenta que com o passar do tempo perdeu acesso ao e-mail e telefone inicialmente utilizado no cadastro da rede social, o que agora o impediu de alterar sua senha e outras configurações junto à plataforma. Afirma que não perdeu o acesso à sua conta, apenas está impedido de administrá-la de forma plena, diante da necessidade da dupla verificação. Em razão disso, pugna pelo acesso integral, bem como pela indenização por danos morais.

A ré, regularmente citada, ofertou contestação, prosseguindo-se a instrução do feito até a prolação da sentença, ora impugnada.

Pois bem.

A controvérsia recursal cinge-se à existência e extensão dos danos morais.

Não há discussão quanto à existência da relação jurídica firmada entre as partes e configuração da relação de consumo. Também, está comprovado que houve falha na prestação dos serviços que culminou nos eventos sofridos pelo autor.

No entanto, da descrição dos fatos não há como extrair qualquer violação aos direitos da personalidade do autor.

Com efeito, a conduta da apelada, por si só, não implica indenização por danos morais, sendo certo que competia ao apelante comprovar que houve violação aos direitos da personalidade.

No particular, o ônus é do autor que não se desincumbiu.

Ora, não basta afirmar que a conduta da ré, diante da impossibilidade de troca da senha ou configurações da rede social, por si só, já enseja a indenização por dano moral que nem sequer foi especificado. Destaca-se que em nenhum momento o requerente perdeu o acesso à sua conta.

Para caracterizar o dano moral, *in casu*, não basta o mero desgaste, um dissabor ou incômodo, sendo necessária a existência de um dano grave ao psicológico do ofendido a justificar a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária.

A formação de juízo acerca da ocorrência de dano moral pressupõe a valoração das circunstâncias em que ocorreu o inadimplemento contratual, não sendo possível ao juízo mostrar-se insensível aos reflexos do ilícito na rotina de vida da vítima. Contudo, neste caso, ainda que considerada a teoria do desvio produtivo ou a falha na prestação dos serviços, não há da descrição dos fatos, qualquer dano mais grave à personalidade do autor.

Assim, considerando-se as circunstâncias do caso concreto e o transtorno causado à parte autora, entendo que não restaram configurados os danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por conseguinte, **correto o convencimento do douto magistrado *a quo*, para apenas determinar a obrigação de fazer.**

Por derradeiro, mantida a r. sentença de primeiro grau, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante em favor do advogado do apelado para 12% sobre o valor da causa (art. 85, §11, do CPC), observada a gratuidade.

Ante ao exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

JOÃO ANTUNES
Relator