



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417347

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1168778-67.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada PATRÍCIA DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Patrícia de Souza

Apelação nº 1168778-67.2024.8.26.0100 – 43ª Vara Cível Foro Central (Capital)

Voto nº 31.428

Prestação de serviços. Demanda de obrigação de fazer cumulada com pretensão indenizatória. Alegação de invasão da conta da autora em rede social (Instagram), com utilização, a partir daí, da conta para a tentativa de golpes, como o anúncio fraudulento de investimentos no perfil. Sentença de procedência. Insurgência da ré. Pertinência. Dano moral não caracterizado, a despeito de evidenciado o déficit de segurança no serviço da rede. Transtorno sofrido pela autora ao ver sua conta da rede social invadida insuficiente para a afetação da esfera psíquica em termos relevantes, resolvendo-se a questão no plano de aborrecimento cotidiano. Falta de qualquer prejuízo financeiro para as pessoas da lista de contatos da autora. Usuária, outrossim, que teve a conta recuperada em tempo razoável. Sentença parcialmente reformada, com afastamento da condenação por danos morais. Readequação da distribuição dos encargos de sucumbência. Apelação da ré provida.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 104/108 julgou procedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório ajuizada por usuária de plataforma de rede social (*Instagram*) contra a respectiva gestora, tendo por fundamento alegada falha no dever de segurança, consistente na invasão da conta por terceiros, que teriam realizado publicações sobre falsos investimentos; considerou o MM. Juiz, para tanto, caracterizada efetivamente falha na prestação dos serviços da ré, por permitir a invasão da conta, com alteração dos respectivos dados, ponderando tratar-se de hipótese de fortuito interno conexo à sua atividade empresarial, condenando-a na obrigação de reestabelecer o serviço. Entendeu, outrossim, caracterizado dano moral indenizável, considerando o prejuízo à imagem da autora pelos anúncios de investimentos a terceiros; impôs à ré, por isso, o pagamento de indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em vez dos R\$ 11.000,00 (onze mil reais) pleiteados na inicial.

Apela tão somente a ré (fls. 111/122), refutando a responsabilidade a ela atribuída, argumentando com o dever da usuária de segurança da senha e informações pessoais, bem como de habilitar a autenticação em dois fatores, negando qualquer falha na prestação dos seus serviços e argumentando a incidência das excludentes de responsabilidade pela culpa exclusiva da vítima e do terceiro invasor. Reitera a falta de demonstração dos danos à personalidade, argumentando serem insuficientes para configurar dano moral meros aborrecimentos, qualificando, ainda, de excessivo o valor arbitrado. Impugna, por fim, a atribuição a si dos encargos de sucumbência, aduzindo não ter dado causa ao ajuizamento da demanda. Bate-se, nesses termos, pela reforma da r. sentença, para afastar sua condenação por danos morais ou, quando não, com vistas à redução do *quantum* indenizatório.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal (fls. 125/130).

É o relatório.

Prospera o inconformismo.

Embora a ré refute a responsabilidade a ela atribuída, restou incontroversa nos autos a invasão da conta da autora na rede social *Instagram*, o que possibilitou a tentativa de prática de golpes pelos estelionatários, atrelados ao anúncio de investimentos fraudulentos no perfil. O déficit de segurança no tocante ao serviço da rede em si, nesse quadro, mostra-se evidente.

Não obstante as tentativas de fraude tenham sido realizadas por terceiros, houve falha dela, ré, ao permitir a alteração de senha sem conferir a idoneidade da usuária, não fornecendo a segurança que dela se esperava, tornando sua rede vulnerável ao ataque de *hackers* e expondo informações e contatos de sua usuária, acabando por fornecer o caminho para que os estelionatários tentassem praticar o golpe atrelado aos investimentos fraudulentos.

Ainda assim, não se vislumbra haver dano em concreto a considerar para efeito de reconhecimento de ofensa extrapatrimonial, sendo descabida a pretensão indenizatória por danos morais, uma vez que, embora se

admita ter a autora passado por transtorno ao ver sua conta da rede social invadida por terceiro, não basta essa circunstância, por si só, para dar margem a dano extrapatrimonial relevante, nem se identificando no caso situação particularmente abusiva por parte da ré, a ponto de ultrapassar a barreira do mero aborrecimento e resvalar para o plano da ofensa efetiva a valores da personalidade.

Ora, o dano moral, como cediço, para justificar hipótese de reparação pecuniária autônoma, não pode tomar por base aborrecimentos ou contratempos da vida cotidiana, ainda que determinados por condutas eventualmente irregulares de outrem, sob pena não só de banalização do instituto, como também de criação de situação insustentável e indesejável do ponto de vista social, com a monetarização de todos os conflitos interpessoais.

Ainda que represente, em tal sentido, inegável progresso quanto ao instituto da responsabilidade civil, deve ter sua aplicação restrita aos casos de afetação direta e significativa a direitos da personalidade, quando não de aflição psicológica ou perturbação emocional relevantes e claramente desbordantes do que seja assimilável por pessoa média no âmbito da vida em sociedade.

E, em que pese a operação irregular permitida pela ré tenha viabilizado o uso indevido do nome da autora para a tentativa de aplicação de golpes em desfavor de conhecidos, integrantes de sua linha de contatos, não houve, na situação em espécie, efetivo prejuízo financeiro consumado a terceiros ou à própria autora.

A autora, outrossim, não utilizava a conta da rede social para fins de exercício de atividade profissional, mas somente para interações pessoais, o que também afasta eventual prejuízo financeiro por essa razão.

Tampouco houve, vale dizer, demora excessiva em restabelecer a conta, tendo a autora informado o cumprimento tempestivo da ré quanto à obrigação de fazer nesse sentido (fl. 89).

Reforma-se, assim, parcialmente a r. sentença, também para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais imposta.

Em face do novo desfecho, é o caso de se reconhecer, a despeito do decaimento ainda recíproco, sucumbência praticamente integral da autora (tendo em vista a expressão econômica da pretensão por dano moral, em confronto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com a obrigação de fazer, sem proveito econômico envolvido), pelo que fica ela, nos termos do art. 86, parágrafo único, do CPC, condenada ao pagamento da totalidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade processual.

Ante o exposto, **dá-se provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator