



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417482

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005438-20.2023.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado JOSÉ ANTONIO BERTAGLIA - ME.

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 em parte 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: José Antonio Bertaglia - ME

Apelação nº 1005438-20.2023.8.26.0281 – 1ª Vara Cível de Itatiba

Voto nº 31.531

Prestação de serviços. Demanda de obrigação de fazer cumulada com pretensão indenizatória. Alegação de invasão da conta da autora em rede social (Instagram). Déficit de segurança no serviço da rede devidamente evidenciado. Dano moral, contudo, não caracterizado. Pessoa jurídica. Impossibilidade de se cogitar de aspectos próprios da psique humana, como aborrecimento intenso ou sofrimento psicológico relevante. Inexistência de lesão à honra objetiva ou imagem da pessoa jurídica. Sentença reformada para afastar a indenização a ele esse título. Encargos de sucumbência devidos em parte a cargo da ré, vencida na demanda, e, portanto, sucumbente. Aplicação, quando não fosse por isso, do princípio da causalidade. Ré que deu causa à propositura da demanda ao falhar no seu dever de segurança e não satisfazer espontaneamente a pretensão de reestabelecimento da conta da autora no plano pré-processual. Readequação, de todo modo, da distribuição, de forma proporcional ao resultado. Demanda parcialmente procedente. Apelação da ré parcialmente provida.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 149/158 julgou procedente demanda cominatória de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório ajuizada por usuária de rede social, tendo por fundamento alegada falha na prestação dos serviços, consistente na permissão de invasão da conta por *hackers*; considerou a MMª Juíza, para tanto, a falha na prestação dos serviços da ré ao permitir a invasão da conta da autora por terceiros, condenando-a na obrigação de fazer de restabelecimento perfil, confirmando-se a tutela de urgência deferida. Reconheceu, outrossim, devida a apresentação, pela ré, dos registros de acesso à conta da autora no Instagram e dos dados de identificação do IP, com dia, mês, ano e hora, na data da invasão ocorrida (22/9/2023), também condenando-a em obrigação de fazer nesse sentido, no prazo de 5 dias úteis a contar da sentença. Entendeu, outrossim, caracterizado o dano moral,

considerando tratar-se de transtorno que ultrapassaria o mero aborrecimento, considerando a existência de informações sigilosas na conta utilizada pela autora para exercício da profissão de jornalista (sic, condenando a ré ao pagamento de indenização a esse título no valor pleiteado na inicial, R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido e acrescido de juros desde o arbitramento. Por derradeiro, condenou a ré ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários de sucumbência, arbitrados em 10% (vinte por cento) do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 176/189), indicando, inicialmente, o cumprimento das obrigações de fazer de restabelecimento perfil da autora e fornecimento dos registros de acesso à conta e dos dados de identificação do IP. Refuta, outrossim, a responsabilidade a ela atribuída pela invasão da conta, argumentando 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. Insiste, outrossim, na incidência das excludentes de responsabilidade pela culpa exclusiva da vítima e do terceiro invasor. Reitera o descabimento da condenação indenizatória, argumentando a falta de ilícito e de demonstração dos danos à personalidade, argumentando serem insuficientes para configurar dano moral meros aborrecimentos, qualificando, ainda, de excessivo o valor arbitrado. Refuta, ademais, a condenação quanto aos encargos de sucumbência, aduzindo não teria dado causa ao ajuizamento da demanda. Bate-se, nesses termos, pela reforma da r. sentença, para o afastamento da condenação por danos morais ou, quando não, para efeito de redução do *quantum* indenizatório, além da exclusão da condenação nos encargos da sucumbência.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal (fls. 199/207).

É o relatório.

Prospera em parte o inconformismo.

Devidamente assentada pelo julgado de Primeiro Grau, sem impugnação da ré nesse sentido, fazer jus a autora ao restabelecimento perfil e ao fornecimento dos registros de acesso à conta e dos dados de identificação do IP,

tendo inclusive informado o cumprimento, gira a discussão remanescente em torno da reparação por danos morais e dos encargos de sucumbência.

Pois bem. Embora a ré refute a responsabilidade a ela atribuída, restou incontroversa nos autos a invasão da conta da autora na rede social, de modo que evidente déficit de segurança no tocante ao serviço da rede em si.

Tampouco aproveitaria à ré a alegação de obrigação da usuária quanto à guarda da senha, uma vez que, ainda que ela exista, não apresentou qualquer elemento, sequer indiciário, quanto ao eventual descuido da autora sobre sua senha pessoal, ou qualquer outra atitude que pudesse ter contribuído para o evento.

Embora a invasão tenha sido realizada 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*.

De todo modo, ainda que inequívoca a falha na prestação dos serviços pela ré, e tampouco que tenha a autora, afinal, experimentado dificuldades por conta disso, não há que se falar, em dano moral.

É que inicial não vai além disso, vale dizer, da narração desses transtornos para a recuperação da conta; problemas dessa ordem, contudo, é bom que se diga, mesmo no tocante a pessoas físicas só adquirem relevância jurídica quando muito desbordantes da normalidade, ou quando provocam especial sofrimento, fora daí não sendo indenizáveis.

O dano moral, com efeito, 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.

E, quanto a pessoas jurídicas, os aborrecimentos do cotidiano com ainda maior razão não geram direito reparatório, porque nesse caso inexistente sofrimento psicológico identificável; se as dificuldades decorrentes do ilícito provocam dano de alguma espécie, podem adquirir importância sob outra ótica,

como restrições porventura trazidas ao exercício da atividade empresarial da pessoa jurídica. Mas aí se traduzem em danos materiais, que devem ser devidamente identificados e justificados, com base concreta, não genericamente acenados como mero pretexto a dar conteúdo a uma tentativa de penalização, de alguma forma, do ofensor.

Pode a falha no serviço, de outra parte, ter sim reflexos de natureza extrapatrimonial, em se tratando de pessoas jurídicas, como no tocante ao comprometimento da honra objetiva ou imagem da pessoa jurídica, mormente se empresária.

Mas, no caso dos autos, a autora-apelante não descrever qualquer tipo de perda patrimonial, com efetiva perda de clientes ou diminuição de receitas, como tampouco cogitou de lesão extrapatrimonial em concreto, narrando apenas dificuldades passageiras em função da invasão da conta na rede social.

É preciso, em suma, evitar o risco, ao identificar quanto a pessoas jurídicas a existência de dano moral nas meras dificuldades práticas causadas por conta da falha no serviço, de praticamente chegar a uma associação automática entre a conduta e o dano, na prática presumido em função do próprio ilícito, como se se cuidasse de dano *in re ipsa*, do que, sob esse enfoque, não se pode com a devida vênia cogitar.

Em assim sendo, não havia cabimento para a indenização, ficando reformada a r. sentença para afastar a indenização a esse título.

Em relação à atribuição de encargos de sucumbência à ré, sem razão a insurgência, pois dúvida não há de que, no contexto litigioso criado, foi a apelante parcialmente vencida na demanda, devendo responder pelos encargos processuais, inclusive honorários de sucumbência, em função de sucumbência propriamente dita.

Quando não fosse por isso, haveria a ré de responder por tais encargos em função do princípio da causalidade, visto ter, afinal de contas, dado causa à propositura da demanda, ao falha no seu dever de segurança e não satisfazer espontaneamente a pretensão de restabelecimento da conta da autora no plano pré-processual.

De todo modo, em razão do desfecho quanto aos danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

morais, urge alterar a distribuição dos encargos da sucumbência, reconhecendo-se o decaimento recíproco e igualitário das partes, ficando ambas condenada ao pagamento de metade das custas e despesas processuais. Quanto aos honorários advocatícios, fica a autora condenada ao pagamento de 10% (dez por cento) do proveito econômico rejeitado (indenização por danos morais) e à ré o pagamento de honorários ao advogado da autora arbitrados, por equidade, em R\$ 700,00 (setecentos reais).

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

FABIO TABOSA

Relator