



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430653

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1118844-43.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JUDITE WERNER DE MATTOS, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ARANTES THEODORO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO: 1118844-43.2024.8.26.100/00000
APELANTE: Judite Werner de Matos
APELADO: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
COMARCA: São Paulo – 14ª Vara Cível Central

VOTO Nº 52.472

EMENTA - Ação indenizatória. Invasão de perfil da autora na rede social Facebook. Sistema que se mostrou falho a ponto de permitir a invasão da conta e de não possibilitar a pronta recuperação. Falha na prestação do serviço revelada e reconhecida pela sentença. Indenização, contudo, que não se mostrava mesmo devida ante a inocorrência de repercussão no plano dos direitos da personalidade ou situação que autorizasse evocação da figura do desvio produtivo do consumidor. Procedência da ação autorizada nos limites indicados na sentença. Disposição quanto à distribuição e quantificação da verba honorária mantida. Recurso improvido.

Sentença cujo relatório se adota julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais.

A autora apela e insiste na condenação do demandado ao pagamento de indenização por danos morais.

Para tanto, após afirmar que ao caso se aplicava o regramento consumerista e a inversão do ônus da prova, ela diz

que “o agir negligente da recorrida acabou por causar **danos extrapatrimoniais multidimensionais** à recorrente, vale dizer, não apenas o “dano moral clássico” (até aqui mencionado) mas também as demais esferas de dano apontadas na petição inicial, consistente no próprio longo período que viu-se privada do uso da rede social, do desvio produtivo do consumidor pela perda de valioso tempo de sua vida para resolver problema a que não deu causa.” (fls. 148/149).

Ela salienta, a propósito, que não bastasse a invasão, o sistema foi falho no tocante à recuperação da conta o que potencializou os transtornos, pois durante o período em que a conta ficou com os falsários ficou sem fazer qualquer tipo de postagem, influenciando negativamente em sua imagem, e seu perfil foi utilizado pra aplicação de golpes em seus seguidores, dentre eles amigos próximos e familiares.

A recorrente assevera que aquela situação era apta a gerar danos morais, não podendo ser vista como causadora de mero aborrecimento, máxime ante a aplicação da figura do desvio produtivo do consumidor, devendo ser fixada a indenização sugerida de R\$10.000,00 de modo a atender o caráter compensatório e punitivo, acrescida de juros de mora desde o evento danoso.

Por fim, a promotora pede que em caso de acolhimento do recurso seja a elevada a condenação em honorários advocatícios para 20% do valor da causa e, alternativamente, fixados nos termos do artigo 85 § 8, do CPC, em R\$2.000,00.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

A indenização por dano moral não era mesmo devida.

Conforme a convicção geral, danos daquela ordem situam-se no plano dos direitos da personalidade.

Portanto, se o fato contraria interesse legítimo, mas não chega a ofender a vida, a macular a integridade física ou psíquica, a ferir a honra ou o conceito social, então ele não justifica indenização daquela espécie.

No caso concreto era essa a situação que se apresentava, eis que o só fato de o demandado não ter de pronto restabelecido o acesso da autora à conta no Facebook não correspondia a qualquer daquelas situações, isto é, não tinha densidade suficiente a justificar reconhecimento de repercussão no plano moral.

Note-se que a autora trouxe aos autos apenas uma publicação feita pelos invasores, a qual não tinha o condão de manchar sua imagem, eis que convidava interessados a participarem de um grupo maçom, uma *“fraternidade das riquezas, fama, riqueza, conhecimento e poderes”* (fls. 21).

O teor da publicação não deixava dúvida de que se tratava de um golpe, tanto assim, que embora a autora alegue a ocorrência de tentativas de aplicação de golpes financeiros em terceiros, amigos e conhecidos (item 1.10., das fls. 03), ela não demonstrou tal sorte de ocorrência, nem que sua imagem acabou sendo maculada.

De todo modo, se algum seguidor foi enganado, o que não ficou revelado, de certo que logo depois ficou sabendo que não se cuidava da autora, mas de golpistas.

Não se duvida que o ocorrido tenha ensejado compreensível aborrecimento, mas não se podia lhe conferir a dimensão indicada pela autora.

E nem a título meramente punitivo se poderia conferir verba daquela sorte, mostrando-se oportuna a observação de Fabio

Ulhoa Coelho:

“A função dos danos morais é exclusivamente compensar a dor extremada da vítima, quando ela se verifica. Quer dizer, só cabe obrigar o devedor a compensar os danos morais do credor quando este tiver experimentado um sofrimento atroz, de envergadura. (...).

A única função dos danos morais é compensar a dor da vítima quando esta é particularmente tormentosa, pungente.

Não têm natureza de sanção, por ser irrelevante a licitude ou ilicitude da conduta do devedor ou mesmo a especial repulsa que causa. Não se confundem, assim, com a indenização punitiva.” (Curso de Direito Civil, Saraiva, 4ª ed., p. 430).

Humberto Theodoro Júnior, por sua vez, enfatiza a necessidade de se fazer distinção entre mero transtorno e fato verdadeiramente susceptível de justificar paga a título de dano moral:

“A vida em sociedade obriga o indivíduo a inevitáveis aborrecimentos e contratempos, como ônus ou consequências naturais da própria convivência e do modo de vida estabelecido pela comunidade. (...)

Indenizável é o dano moral sério, aquele capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos. ” (Dano Moral, Ed. Juarez de Oliveira, 4ª edição, p. 95/97).

A autora evocou, é verdade, a figura do desvio produtivo do consumidor.

Casos há, de fato, em que a injusta renitência do fornecedor em dar solução à pendência assume dimensão que ultrapassa os limites do mero inadimplemento de obrigação contratual, tornando excepcionalmente cabível paga daquela sorte.

O que justifica a indenização nesses casos é o desgaste psicológico do consumidor pelo tempo dispendido na tentativa de resolver a questão, como enfatizou o Superior Tribunal de Justiça em pioneiro julgado:

“À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo” (REsp. nº 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.9.2017).

Aqui, porém, nada em concreto indicava ter a autora destinado tempo relevante para a solução do problema reportado nestes autos.

A evocação daquela figura há de ficar reservada, realmente, a situações extremas, pena de se banalizar o instituto da indenização por dano moral.

Não era mesmo caso, portanto, de se conceder a postulada indenização.

A autora saiu vencedora quanto ao pleito cominatório e vencida no tocante à postulada indenização, o que levou o Juiz a reconhecer o decaimento recíproco e, com isso, carrear a ambas as partes as custas e os honorários de advogado, esses fixados em 10% do valor da causa.

Embora tenha o Juiz adotado o percentual mínimo previsto no § 2º do artigo 85, do CPC, disso não resultou valor aviltante, mas compatível com as particularidades da causa, não se justificando elevar aquele percentual, tampouco proceder à quantificação mediante arbitramento, eis que esse só tem lugar nas situações indicadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no § 8º do referido artigo 85.

Por fim, nos termos do artigo 85 § 11 do CPC, impõe-se agravar a condenação da recorrente em honorários advocatícios, que passa a 15% do valor indicado na sentença.

Nega-se provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR