



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435875

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000261-13.2024.8.26.0549, da Comarca de Santa Rosa de Viterbo, em que é apelante LIGIA FABIANA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ANA MARIA BALDY
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000261-13.2024.8.26.0549

Apelante : Ligia Fabiana dos Santos (Justiça Gratuita).

Advogado : Carlos Eduardo Dias da Cruz (Fls: n/c).

Apelado : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..

Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 91).

Comarca: Santa Rosa de Viterbo

Voto nº 20859

SSS

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Invasão da conta da autora na rede social Facebook, por terceiros. Sentença de parcial procedência, para determinar o restabelecimento do acesso da autora ao seu perfil do Facebook, afastando os danos morais. **Inconformismo da autora.** Não acolhimento. Caso concreto em que não há prova cabal de que a conta na rede social foi invadida e utilizada em prejuízo da imagem da autora, tampouco comprovou a autora que adotou meios de segurança para evitar o fato alegado. Mera alegação de que tentou, de todo modo, recuperar o acesso à sua conta, sem nenhuma prova nesse sentido. Ausência de documentos que corroborem a alegação da autora de que se valeu dos meios de recuperação de conta disponibilizados pela ré. Parte que não instruiu a ação minimamente, a fim de evidenciar suas alegações. Apelante que pleiteou pelo julgamento antecipado do feito, quando instada a especificar as provas que pretendia produzir. Especificidades do caso que não permitem afirmar que a ré causou, de qualquer forma, sofrimento psicológico ou emocional à autora. Danos morais não configurados. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 114/117, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão formulada pela autora para determinar o restabelecimento integral do acesso ao perfil do Facebook a “Ligia Fabiana dos Santos”, cuja URL foi informada à fl. 100, no prazo de cinco dias úteis, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a quinze dias; através do e-mail informado como seguro nos autos (l*****@gmail.com), afastando a indenização por danos morais requerida pela autora. Em razão da sucumbência recíproca, condenou a parte autora a

Apelação Cível nº 1000261-13.2024.8.26.0549 -Voto nº 20859

arcar com 70% das custas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% sobre o valor da causa (R\$ 20.000,00), observada a gratuidade judiciária; e condenou o réu a arcar com 30% das custas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte contrária, fixados em R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, § 8º do CPC.

Irresignada, **recorre a autora** (fls. 121/125), aduzindo, em síntese, que lhe é devida a indenização por danos morais. Sustenta que teve sua conta no Facebook invadida por hackers, que se aproveitaram de sua boa imagem para aplicar golpes em seus contatos e tiveram acesso irrestrito a conteúdos de privacidade, como conversas e fotos íntimas. Afirma que a invasão de sua conta no Facebook lhe trouxe um profundo abalo emocional, pois além de lidar com o constrangimento de ter sua privacidade violada, teve de se preocupar com a segurança de seus familiares e amigos, alvos de golpes perpetrados pelos invasores. Informa que tentou resolver a questão de forma administrativa, dada a urgência de restabelecer o controle sobre sua conta e interromper a invasão de sua privacidade, porém, sem sucesso. Acrescenta que a invasão de uma conta pessoal em rede social, com a subsequente utilização de informações e identidade para fins fraudulentos, configura, por si só, uma violação dos direitos de personalidade, conforme estabelece a Constituição Federal. Pondera que seguiu todos os procedimentos de segurança indicados pela plataforma, o que torna descabida qualquer alegação de culpa exclusiva da usuária pela invasão. Por fim, indica que a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça é pacífica no reconhecimento de que situações semelhantes, em que a conta de um usuário é invadida e usada para fins ilícitos, configuram motivo para indenização por danos morais. Assim, requer a reforma da r. sentença para que a empresa apelada seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), bem como que a empresa requerida seja condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da causa.

Contrarrazões apresentadas às fls. 133/138.

Intimada a autora/apelante para regularizar a sua representação processual (fls. 143/144), a parte juntou procuração devidamente assinada às fls. 148/149.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

O presente recurso restringe-se ao pleito autoral de indenização por danos morais. Nesse sentido, passa-se à análise.

Alega a autora que, em fevereiro de 2024, teve o acesso à sua conta junto à rede social *Facebook* bloqueado repentinamente, alegando que tomou conhecimento, por terceiros, que o perfil havia sido invadido por “*hackers*” que passaram a publicar anúncios fraudulentos, vendendo produtos inexistentes, com o fim de aplicar golpes nos seguidores em seu perfil nesta rede social.

Na tentativa de comprovar suas alegações, a autora juntou apenas um único documento, qual seja, o *printscreen* de fl. 21, que apresenta um anúncio vinculado à sua conta na rede social, com a venda de alguns eletrodomésticos e móveis, pedindo que os interessados entrassem em contato com a autora pelo “*messenger*”. Contudo, essa única prova, a meu ver, não é suficiente para a condenação da requerida.

Sabe-se que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Essa responsabilidade, somente será afastada quando o fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Destaque-se que cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança para impedir esse tipo de situação. E na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário.

Nesse viés, em que pese os argumentos da autora de que seu perfil foi “hackeado” e seus dados foram usados por criminosos, com a aplicação de golpes em seus seguidores, não se preocupou a autora em juntar o comprovante de bloqueio da conta, que poderia ser facilmente capturado por qualquer aparelho eletrônico quando da tentativa de acesso pela autora, tampouco foram juntadas cópias das conversas com os amigos e parentes que supostamente a informaram dos golpes.

Para além, nada há nos autos que comprove que a autora tentou, de qualquer forma, entrar em contato com a requerida para recuperar sua conta na rede social. Ou que a apelante tenha se valido dos inúmeros mecanismos disponíveis para resguardar sua conta da invasão de hackers.

Nesse sentido, escoreita a r. sentença quando pontuou que:

“quanto às alegações de que 'a autora ainda tentou de todo modo recuperar o acesso à sua conta. Para tanto, valeu-se de todos os meios de recuperação de conta disponibilizados pela ré' (fl. 03), não há qualquer prova nos autos, ou qualquer evidência de que houve, de fato, tentativa ou falha na recuperação da conta, subtraindo a verossimilhança das alegações. A autora não forneceu qualquer registro de comunicação eletrônica com a parte ré, tampouco cópia de e-mail enviada ao suporte do sistema. Além disso, não restou adequadamente demonstrado que a parte buscou auxílio do suporte técnico da rede social e seguiu os procedimentos para recuperar a conta, conforme orientado durante a contratação dos serviços. Em outras palavras, a consumidora não se encontrava, no caso concreto, em situação de especial dificuldade para a produção de início de prova dos fatos alegados, notadamente na recuperação de sua conta. O réu, por seu turno, demonstrou fornecer diferentes mecanismos de proteção à conta, bem como sua recuperação, cuja utilização e respectiva falha não foram comprovadas pelo autor. Com efeito, não se pode presumir que não houve qualquer negligência da parte autora no que tange às regras de segurança relativas ao uso da rede social.” – fls. 115/116

Dessa forma, analisando as especificidades do caso concreto, ausência mínima de comprovação da alegada ocorrência de vício de segurança, não demonstrando a autora que houve falha nos serviços fornecidos pela empresa ré, assim como não há qualquer prova de que a autora tenha sofrido algum prejuízo pela suposta deficiência dos seus serviços.

Destarte, ainda que se considere que a mera invasão do perfil já resultaria automaticamente em compensação, entendo que no caso concreto não restou evidenciado o dano moral passível de indenização, posto que a autora sequer comprovou que teve sua conta pessoal invadida para prática de atos fraudulentos, não juntando nenhuma prova que ateste que seu nome e imagem foram afetados, gerando assim abalos que superassem o mero aborrecimento da vida cotidiana.

Inclusive, a parte autora não comprovou que envidou esforços para recuperar a conta extrajudicialmente, pois não apresentou e-mails, mensagens ou reclamações administrativas no suporte da ré que atestassem a alegada tentativa de recuperar a conta.

Ressalte-se que se a apelante tivesse seguido os passos recomendados pela empresa requerida e tentando contato pela via administrativa, seria fácil comprovar a desídia da ré com a juntada das cópias dessas mensagens, mas nada disso foi feito pela apelante. Também não há informação de que a autora tenha requerido a suspensão da conta, para evitar que seus amigos e parentes fossem expostos aos supostos golpes, o que, no mínimo, causa estranheza.

Cumprе destacar que o Código de Defesa do Consumidor prevê em seu artigo 6º, inciso VIII¹, que haverá a inversão do ônus da prova, em favor do consumidor nos casos em que a alegação for verossímil ou quando o consumidor for hipossuficiente.

O artigo 373 do Código de Processo Civil também estabelece que pode haver a atribuição do ônus da prova de modo diverso, **desde que presentes os requisitos para tanto, como a impossibilidade da parte ou na excessiva dificuldade em produzir a prova**, a ponto de inviabilizá-la.

“Art. 373. O ônus da prova incumbe: I - ao autor, quanto ao fato

¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

constitutivo de seu direito; II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

§ 1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído". - grifamos

Na hipótese dos autos, a prova de que a conta estava inacessível e que seus amigos e familiares foram vítimas de golpes e alertaram a autora sobre tal fato, definitivamente não era uma prova impossível e não há excessiva dificuldade em sua produção pela parte autora, ressaltando-se que esta, na verdade, sequer pleiteou a produção de quaisquer provas, requerendo o julgamento antecipado do feito (fls. 105).

Assim, ausente comprovação do alegado dano, ou do suposto constrangimento vivenciado pela autora perante familiares e amigos, ou dos supostos esforços para sanar alegado erro da plataforma, impõe-se a improcedência do pedido indenizatório.

Nesse sentido:

Invasão de rede social para prática de golpe – Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório moral – Sentença de procedência apenas do pedido obrigacional – Apelo do autor voltado à procedência integral – Improvimento – Dano moral não caracterizado – Inaplicabilidade da teoria do desvio produtivo – Ausência, ademais, de desdobramentos mais sérios do evento – Inexistência de prova de violação relevante a direito da personalidade – Violação da imagem do autor e desvio produtivo não comprovados – Sentença mantida – Apelo improvido. (TJSP; Apelação Cível 1164881-65.2023.8.26.0100; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024)

Em face do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, ficam os honorários advocatícios em favor dos patronos da parte ré majorados para 15% sobre o valor atualizado da causa, observados os critérios do § 2º do sobredito artigo, mormente o trabalho realizado pelo profissional e o tempo decorrido desde o ajuizamento, ressalvados os benefícios da gratuidade judiciária. O valor da causa deverá ser atualizado a partir do ajuizamento da ação pelo INPC até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pelo IPCA, e acrescido de juros de mora pela Taxa Selic deduzido o IPCA a partir do trânsito em julgado.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ANA MARIA BALDY
Relatora