



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437545

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015180-74.2023.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante VALERIA FERNANDA DE SOUZA GONÇALVES, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39443

Apelação nº 1015180-74.2023.8.26.0344

Comarca: Marília - 5ª Vara Cível

Apelante: Valéria Fernanda de Souza Gonçalves

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Juíza 1ª Inst.: Dra. Fabiana Feher Recasens

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. ATUAÇÃO DILIGENTE DA RÉ NO RESTABELECIMENTO DO ACESSO AO PERFIL DA AUTORA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO INDEVIDA. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.

I. Caso em Exame

1. Ação cominatória com pedido de reparação de danos morais, em razão de invasão de perfil social mantido pela autora na rede social Instagram por terceiros, que se utilizaram dele para aplicar golpes financeiros.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar se há falha na prestação de serviço por parte do réu que justifique a condenação por dano moral e, em caso positivo, determinar o valor adequado da respectiva indenização.

III. Razões de Decidir

3. Comprovada a invasão do perfil, mas sem evidência de que a ação dos invasores tenha causado abalo à imagem ou ao bom nome da autora.

4. O réu agiu diligentemente para restabelecer o acesso à conta em menos de 24 horas, não configurando transtorno exacerbado ou dano moral significativo.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso improvido. Tese de julgamento: 1. O simples fato de a conta ter sido invadida e recuperada na esfera administrativa, sem demonstração de efetivo prejuízo moral, não configura dano indenizável. 2. A diligência na solução do problema pela plataforma afasta a configuração de dano moral.

Legislação Citada:

CPC, art. 85, § 11; art. 98, § 3º; art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação nº 1002023-88.2024.8.26.0347, Rel. Des. Antonio Rigolin, j. em 10/04/2025; TJSP, Apelação Cível 1159854-04.2023.8.26.0100, Rel. Antônio Rigolin, j. 22/11/2024; TJSP, Apelação Cível 1105937-70.2023.8.26.0100, Rel. Adilson de Araujo, j. 04/09/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **VALÉRIA FERNANDA DE SOUZA GONÇALVES** contra a r. sentença de fls. 112/114 que, nos autos da ação de reparação de danos morais promovida contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**, o MM. Juízo “a quo” julgou improcedente o pedido, condenado a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a concessão da gratuidade.

Irresignada, apela a autora (fls. 117/122), sustentando, em síntese, que a falha de segurança que permitiu a invasão de seu perfil social e a inércia da plataforma em adotar as providências necessárias para restabelecer seu acesso permitiu a utilização de sua imagem e nome para a prática de ilícitos, o que impõe sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a R\$ 10.000,00

Recurso processado, com contrarrazões do réu (fls. 126/137).

É o relatório, passo ao voto.

I -- Trata-se de ação de reparação de danos morais promovida por **Valéria Fernanda de Souza Gonçalves** contra **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Segundo consta da petição inicial, em 08/08/2024, o perfil social mantido pela autora na rede social “Instagram”, vinculado ao e-mail “valeriagoncalves161@gmail.com”, foi invadido/hackeado por terceiros, colocando em risco sua imagem, reputação e a privacidade de suas comunicações.

Aduz que o invasor alterou o e-mail de acesso e a senha, a fim de impossibilitar a recuperação da conta pelas vias ordinárias, e que tentou aplicar golpes financeiros em seus contatos/seguidores mediante a publicação de diversos “*stories*”, o que perdurou por aproximadamente 24 (vinte e quatro) horas.

Delineada brevemente a situação dos autos, a irresignação recursal é improcedente.

II -- O pedido de indenização por danos morais não pode ser acolhido.

No caso vertente, restou comprovado que o perfil da autora foi invadido por “hacker”, o qual passou a realizar postagens com divulgação de supostos métodos de ganho fácil de dinheiro, buscando obter transferência de valores dos seus seguidores (fls. 40/47 e 56/59).

Contudo, não há notícia de que qualquer tentativa de golpe por parte dos invasores tenha sido bem-sucedida, ou que, de alguma forma, a ação dos hackers tenha maculado a imagem ou o bom nome da autora, mesmo porque a maioria das pessoas que se utiliza de redes

sociais têm conhecimento de que golpes dessa natureza deixaram de ser incomuns (**Apelação nº 1002023-88.2024.8.26.0347, Rel. Des. Antonio Rigolin, j. em 10/04/2025**).

Igualmente não houve demonstração de que a privação temporária do uso da rede social teria lhe causado transtorno exacerbado, nem mesmo que o tempo despendido para recuperação da conta teria superado o limite do aceitável.

Pelo contrário, verifica-se que o réu atuou de forma diligente a fim de solucionar o problema na esfera administrativa e restabeleceu o acesso da autora à conta hackeada com brevidade, em prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas.

Para que se justifique a indenização decorrente de dano moral não basta a mera ocorrência de ilícito a provocar na vítima um sofrimento indevido, sendo necessário que tal mal-estar seja de significativa magnitude, sob pena de banalização do instituto.

A situação narrada quanto ao tempo despendido para resolução das questões, assim como a frustração em se ver privada do uso das redes sociais, não tem o condão de impingir sofrimento psíquico à autora, ausente a ocorrência de dissabores tão graves a ponto de provocar transtornos ou preocupações que extrapolem o aborrecimento cotidiano.

Embora irregular, a conduta da ré não extrapola os limites do mero aborrecimento.

Tais circunstâncias, quando muito, traduziriam dissabor inerente à vida social, não tendo o condão de infligir sofrimento que suplante a normalidade das insatisfações e aborrecimentos cotidianos ou que

provoque verdadeiro desequilíbrio emocional, dor interior ou abalo ao patrimônio moral da parte autora.

O mero aborrecimento, ainda que causado por descumprimento de obrigação contratual, não é suficiente para incutir sofrimento indenizável.

Nesse sentido trilha o entendimento desta **C.**

31ª Câmara de Direito Privado:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA DA AUTORA EM REDE SOCIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. JULGAMENTO DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO Não se tratando de situação em que o dano moral se presume *“in re ipsa”*, faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. No caso, os transtornos vividos pela autora não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afasta a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto. ” (TJSP; Apelação Cível 1159854-04.2023.8.26.0100; Relator: Antônio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 22/11/2024.

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. DISSABOR, ABORRECIMENTO, MÁGOA, IRRITAÇÃO OU SENSIBILIDADE EXACERBADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral. Os eventos analisados nos presentes

autos podem ter gerado aborrecimento, mas não evidenciaram dor psicológica capaz de configurar dano moral. ” (TJSP; Apelação Cível 1105937-70.2023.8.26.0100; Relator: Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 04/09/2024).

Portanto, de rigor a manutenção integral da r. sentença combatida, por seus próprios e bem lançados fundamentos.

III -- Com relação aos honorários recursais previstos no art. 85, § 11, do CPC, inicialmente arbitrados em 10% sobre o valor da causa, majoro a verba honorária para 15% sobre a mesma base de cálculo, em consideração ao trabalho adicional dos patronos da parte ré em grau recursal, observando-se que sua exigibilidade fica suspensa, nos termos do § 3º do art. 98 do mesmo diploma processual.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios e em exercício abusivo do direito de recorrer, limitado à rediscussão pura e simples da matéria decidida e fora das hipóteses legais de cabimento (omissão, contradição e obscuridade que prejudiquem a compreensão da questão decidida), ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

IV -- Ante o exposto, e pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso, com observação.**

LUIS FERNANDO NISHI

Relator