



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317956

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1121855-80.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada MARINA CLEMENTE BARRETO DE OLIVEIRA.

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, com determinação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), MOURÃO NETO E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: Capital – Foro Central – 42ª Vara Cível

MM. Juiz da causa: André Augusto Salvador Bezerra

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Marina Clemente Barreto de Oliveira

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular de perfil do aplicativo Instagram – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram a senha e e-mail da conta – Falha no sistema de segurança da Requerida, impossibilitando o acesso da Autora ao perfil – Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pela Autora – Demora excessiva para desativação da conta pela Requerida, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – **SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA**, para tornar definitiva a tutela de urgência (condenando a Requerida à obrigação de fazer consistente em reestabelecer o acesso da Autora à sua conta na plataforma Instagram), e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – **RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO**

Voto nº 41149

Trata-se de apelação interposta pela Requerida contra a sentença de fls.108/111, prolatada pelo I. Magistrado André Augusto Salvador

Bezerra (em 27 de setembro de 2024), que julgou procedente a “ação de obrigação de fazer e de indenização por danos morais”, para tornar definitiva a tutela de urgência (condenando a Requerida à obrigação de fazer consistente em reestabelecer o acesso da Autora à sua conta na plataforma *Instagram* – fls.41/42), e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (com correção monetária desde a sentença e juros moratórios desde a citação), além das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios (fixados em 15% do valor da condenação). Anoto que atribuído à causa o valor de R\$ 11.800,00.

Alega que a Autora é responsável pela senha cadastrada para o acesso à conta, que ausente a culpa da Requerida pela violação do perfil por terceiro, que ausentes o ato ilícito e o dever de indenizar, que não caracterizado o dano moral, que excessivo o valor da indenização, e que cabível a inversão do ônus das verbas da sucumbência. Pede o provimento do recurso, para a improcedência da ação, ou para a redução do valor da condenação (fls.116/129). Preparo a fls.130/131.

Contrarrazões a fls.136/146.

É a síntese.

Fatos incontroversos que a Autora é titular do perfil do aplicativo *Instagram* “@marina_barreto”, que terceiros obtiveram acesso àquele perfil (modificando a senha e o *e-mail* cadastrados), e que utilizada a conta da Autora para fins ilícitos (falsos anúncios de doação de produtos mediante o pagamento de frete).

O acesso à conta da Autora por terceiros fraudadores evidencia a falha no sistema de segurança da Requerida, o que caracteriza defeito na prestação dos serviços, notando-se que incumbia à Requerida disponibilizar mecanismos extrajudiciais efetivos para a recuperação de conta pelo titular do perfil na plataforma *Instagram*, o que não ocorreu, pois a Requerida aduziu que possível a recuperação da conta somente mediante a indicação de um “e-mail seguro e válido” (fls.80/81).

Logo, caracterizada a falha na prestação dos serviços da Requerida, o que causou prejuízos à Autora, pois houve demora excessiva para o

restabelecimento do acesso à sua conta, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos (desde a invasão ocorrida em 25 de julho de 2024), e exigindo que a Autora realizasse esforços para sanar erro a que não deu causa, com lesão à personalidade, daí o dever de indenizar.

O valor da indenização deve ser proporcional à reprovabilidade da conduta, promovendo a justa reparação do dano sofrido e a adequada punição da Requerida (para que evite a repetição do atentado), sem resultar em enriquecimento indevido da Autora e, nesse sentido, razoável o valor fixado em R\$ 10.000,00 (nos termos da sentença).

Em razão da procedência da ação, correta a condenação da Requerida ao pagamento das verbas da sucumbência, em aplicação do princípio da causalidade.

Dessa forma, mantida a sentença, adotados também os seus fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

Por fim, razoável a majoração dos honorários advocatícios do patrono da Autora para 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, nego provimento recurso, e majoro os honorários advocatícios do patrono da Autora para 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator