



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349553

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053267-19.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MARCELA APARECIDA SPERANDIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Marcela Aparecida Sperandio

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelação nº 1053267-19.2022.8.26.0576 – 6ª Vara Cível de São José do Rio Preto

Voto nº 31.286

Prestação de serviços. Invasão de conta da autora na rede social Instagram. Demora excessiva para restabelecimento do acesso pela usuária. Falha na prestação do serviço caracterizada. Sentença de parcial procedência. Condenação da ré a restabelecer o acesso da autora à sua conta pessoal e a indenizar a usuária por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, montante inferior ao requerido na petição inicial. Insurgência recursal tão somente da autora. Majoração da indenização por danos morais descabida. Valor da condenação que se tem por adequado. Sentença de parcial procedência integralmente confirmada. Apelação da autora desprovida.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 85/89 julgou parcialmente procedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais, derivada da invasão de perfil da autora na rede social *Instagram* por *hacker*, ajuizada em face da gestora do aplicativo; considerou a MMª Juíza, para tanto, caracterizada falha na prestação do serviço pela ré, condenando-a a restabelecer o acesso e o perfil da autora na plataforma, além de indenizar a autora pelos danos morais experimentados, no valor de R\$ 5.000,00 – montante inferior, todavia, aos R\$ 15.000,00 requeridos na petição inicial.

Apela tão somente a autora (fls. 92/99), insurgindo-se para efeito de majoração da indenização por danos morais para o valor requerido na petição inicial.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal (fls. 103/115).

É o relatório.

Não prospera o inconformismo.

Embora não mais se discuta nos autos a responsabilidade da ré pelos obstáculos enfrentados pela autora para a restauração de sua conta na rede social *Instagram*, invadida por terceiros e por eles utilizada para tentativa de aplicação de golpes financeiros em nome da autora, e tampouco se questiona a caracterização de danos morais em função do fato, tem-se que o montante indenizatório concedido na r. sentença, da ordem de R\$ 5.000,00, não comporta majoração, especialmente para o excessivo valor de R\$ 15.000,00 requerido pela autora.

Com efeito, ao que tudo indica a tentativa de golpe se deu em uma única conversa privada, sem sucesso, não se podendo ignorar, outrossim, que a tentativa de fraude foi praticamente por terceiros que não a ré, e tampouco em seu interesse.

O montante indenizatório, ademais, mostra-se adequado e proporcional para compensar o mal causado à autora e penalizar a ré pela demora excessiva em auxiliar a usuária a restabelecer o controle de sua conta pessoal, guardando proporção, portanto, para com as dimensões do ato ilícito.

Fica, por tudo, integralmente confirmada a r. sentença.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator