



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000367954**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1203942-93.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JANNE RAMOS DE SOUZA, é apelada 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) E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

**WALTER EXNER**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº:** 1203942-93.2024.8.26.0100.

**Apelante:** Janne Ramos de Souza.

**Apelado:** Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

**Ação:** Obrigação de fazer c.c. indenização.

**Comarca:** São Paulo – Foro Central – 10ª Vara Cível.

**Juíza prolatora:** Andrea de Abreu.

### **Voto nº 41.456**

Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Invasão da conta da autora por terceiros, com alteração de e-mail de acesso e senha. Inviabilidade de ingresso na conta. Manifesta falha na prestação de serviço e de segurança. Rede social utilizada para fins pessoais. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização mantida no patamar estabelecido, posto que adequado aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Honorários sucumbenciais. Manutenção do quantum estabelecido. Sentença reformada. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais ajuizada por Janne Ramos de Souza em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. que a r. sentença de fls. 109/111, complementada às fls. 116, de relatório adotado, julgou procedente para confirmar a tutela de urgência deferida e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, bem como às custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, apela a autora apenas para preitear a majoração do *quantum* indenizatório e dos honorários sucumbenciais.

O recurso foi contrarrazoado pela parte adversa e encaminhado a este Tribunal para julgamento.

### **É o relatório.**

Narra a inicial que a autora utiliza a plataforma Instagram para fins pessoais e que teve seu perfil invadido por terceiros que alteraram seu e-mail de acesso e senha, impossibilitando a recuperação da conta.

Incontroversa, no caso concreto, a falha na prestação do serviço oferecido pelo réu que, na condição de administrador da plataforma, tem a obrigação de garantir a inviolabilidade das contas, sendo certo que as diversas ferramentas alegadamente disponibilizadas para tal fim se mostraram insuficientes à inibição do ilícito cibernético, evento que, aliás, insere-se no risco da atividade por ele desenvolvido, caracterizando fortuito interno.

Não se olvida que o usuário é obrigado a resguardar sua senha de terceiros, mas, no presente caso, o réu não apresentou uma prova sequer que demonstrasse eventual deslize da autora em seu dever de cuidado.

Evidente, no cenário, o dano moral experimentado pela autora, eis que sua intimidade foi devassada por terceiros.

No tocante ao valor indenizatório dos danos morais, sabe-se que sua mensuração constitui tarefa das mais complexas, sendo árduo e sinuoso o caminho a ser percorrido pelo hermeneuta, que deve observar que essa questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a indevida dor moral.

Assim, levando-se em consideração as condições pessoais das partes, a reprovabilidade da conduta do réu, a dimensão do dano impingido, conforme acima exposto, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, afigura-se correta a quantia fixada de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), no sentido de se assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, servindo o valor estipulado, ademais, para a necessária e suficiente reprovação da conduta em tela.

Melhor sorte não se reserva quanto aos honorários advocatícios, fixados com prudência e moderação, nos termos da lei, ficando mantida a sentença na sua íntegra.

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso.**

**WALTER EXNER**

**Relator**