



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417402

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012131-24.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada MICHELE BEATRIZ ALEIXO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Michele Beatriz Aleixo de Oliveira

Apelação nº 1012131-24.2023.8.26.0506 – 10ª Vara Cível de Ribeirão Preto

Voto nº 31.547

Prestação de serviços. Demanda indenizatória. Invasão de conta da usuária em rede social (Instagram), com utilização, a partir daí, dos dados pessoais e fotos da autora associados a conteúdo pornográfico, além de se criar outro perfil similar no mesmo sentido. Déficit de segurança no serviço de administração da rede social devidamente evidenciado. Estelionatários que se utilizaram do perfil da autora em rede social. Responsabilidade da ré reconhecida. Dano moral igualmente caracterizado. Transtornos de relevo para a autora. Valor da indenização que se tem por razoável, ante a gravidade dos transtornos. Encargos de sucumbência devidos a cargo da ré, vencida na demanda, e, portanto, sucumbente. Aplicação, quando não fosse por isso, do princípio da causalidade. Ré que deu causa à propositura da demanda ao falhar no seu dever de segurança e não satisfazer espontaneamente a pretensão de reestabelecimento e exclusão da conta da autora no plano pré-processual. Sentença de procedência integralmente confirmada. Apelo da ré desprovido.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 140/146 julgou procedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório, ajuizada por usuária de rede social, tendo por fundamento alegada falha no dever de segurança, consistente na permissão não autorizada de acesso de terceiros à conta da autora, viabilizando a utilização de seus dados e fotos associados a conteúdo pornográfico, além de se criar outro perfil similar no mesmo sentido; considerou o MM. Juiz, para tanto, incontroversa a ação de terceiros na invasão do aplicativo *Instagram*, veiculando-se conteúdo pornográfico em relação à autora, à época menor de idade, além da criação de outro perfil similar, com nome e fotografia da usuária, também com conteúdo pornográfico. Reconheceu, outrossim, a existência de falha da

segurança dos serviços prestados pela ré, ponderando fazer a ação de terceiro parte do risco de sua atividade. Em função disso, condenou a ré ao restabelecimento da conta da autora e à exclusão/remoção do perfil falso criado, com indisponibilidade de seu conteúdo, tornando definitiva a tutela deferida. Considerou, outrossim, devida a indenização por danos morais postulada, ponderando o abalo psicológico grave causado à autora, pela exposição de sua imagem, condenando a ré ao pagamento de indenização a esse título arbitrada no valor indicado na inicial, de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Apela a ré (fls. 149/165), indicando, inicialmente, o cumprimento a obrigação de fazer. Refuta, outrossim, a responsabilidade a ela atribuída, argumentando na falha da própria autora por não ter adotado as medidas de segurança na plataforma, como verificação em duas etapas, atribuindo a culpa também a terceiros fraudadores e outros fatores. Reitera serem insuficientes para configurar ofensa extrapatrimonial os meros aborrecimentos, qualificando, ainda, de excessivo o valor arbitrado. Refuta, ademais, a condenação pelos encargos de sucumbência, aduzindo não teria dado causa ao ajuizamento da demanda. Bate-se, nesses termos, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de integral improcedência da demanda ou, quando não, com a redução do *quantum* indenizatório.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com a apresentação de contrarrazões pela apelada (fls. 171/183).

É o relatório.

Não prospera o inconformismo.

Devidamente assentada pelo julgado de Primeiro Grau, sem recurso da ré, fazer jus a autora ao reestabelecimento da conta na rede social *Instagram* e à remoção do exclusão do perfil falso, gira a discussão remanescente em torno da indenização por dano moral.

Embora a ré refute a responsabilidade a ela atribuída, o déficit de segurança dos serviços de administração da rede em si, é inequívoco, tendo falhado ao não identificar a fraude na invasão da conta, acabando por fornecer o

caminho para que os terceiros utilizassem os dados e as fotos da autora associados a conteúdo pornográfico, além de criar outro perfil similar no mesmo sentido.

Sofreu a autora, outrossim, transtornos de relevo por conta dos fatos que se desencadearam a partir da operação irregular permitida pela apelada, com uso indevido de seu nome e imagem para a divulgação ilícita de conteúdo pornográfico (*link* - fl. 133), além dos obstáculos enfrentados para a restauração de sua conta na rede social.

Mais ainda: a autora afirmou ter tentado recuperar sua conta, passando por procedimentos de verificação e denúncias, sem sucesso, o que restou incontroverso, mesmo após o envio de mensagens à ré, somente tendo conseguido êxito na recuperação com a determinação judicial proferida na decisão que deferiu a tutela de urgência, fato esse alegado pela autora e não impugnado pela ré, a qual também informou o cumprimento da liminar somente na contestação (fl. 110).

Era mesmo de rigor, por essas razões, reconhecer a caracterização de ofensa extrapatrimonial.

O montante indenizatório, diga-se, não se mostra ao fim e ao cabo excessivo, devendo por isso ser mantido, tendo em vista a gravidade dos transtornos sofrido pela autora, com exposição ilícita de sua imagem associada à venda de serviços pornográficos.

Em relação à atribuição de encargos de sucumbência, finalmente, ainda uma vez sem razão a ré, pois dúvida não há de que, no contexto litigioso criado, foi a apelante vencida na demanda, devendo responder pelos encargos processuais, inclusive honorários advocatícios, em função de sucumbência propriamente dita.

Quando não fosse por isso, haveria a ré de responder por tais encargos em função do princípio da causalidade, visto ter, afinal de contas, dado causa à propositura da demanda, ao falhar no seu dever de segurança e não satisfazer espontaneamente a pretensão de exclusão da conta da autora no plano pré-processual.

Fica, por tudo, integralmente confirmada a r. sentença, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais a cargo da ré-apelante, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, de 15% (quinze por cento) para 20% (vinte por cento) do total da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

FABIO TABOSA

Relator