



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419878

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1155185-68.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada KEREN HAPUQHE DIAS NASCIMENTO.

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. 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, 30 de abril de 2025.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: Capital – Foro Central – 13ª Vara Cível

MM. Juiz da causa: Luiz Antonio Carrer

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Keren Hapughe Dias Nascimento

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 os dados cadastrais 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 – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – **SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA**, para condenar a Requerida à obrigação de fazer consistente “na preservação do perfil @kerendiaxx nas plataformas Instagram e Facebook e envio no novo endereço de e-mail da parte autora de link com instrução para recuperação de sua conta, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária” e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – **RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO**

Voto nº 41468

Trata-se de apelação interposta pela Requerida contra a sentença de fls.83/88, prolatada pela I. Magistrado Luiz Antonio Carrer (em 08 de janeiro de 2025), que julgou procedente a “ação ordinária de obrigação de fazer

cumulada com pedido indenizatório”, para condenar a Requerida à obrigação de fazer consistente “na preservação do perfil *@kerendiaxx* nas plataformas Instagram e Facebook e envio no novo endereço de e-mail da parte autora de link com instrução para recuperação de sua conta, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária” e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (com correção monetária desde a sentença e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação), além das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios (fixados em 20% do valor condenação). Anoto que atribuído à causa o valor de R\$ 10.000,00.

Alega que “todos os usuários dispõem de possibilidades e ferramentas necessárias tanto para manutenção de segurança como também para o restabelecimento de conta caso invadida”, que a Autora é responsável pela segurança da senha cadastrada para acesso à conta, que não configurada 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.100/113). Preparo recursal a fls.114/115.

Contrarrazões a fls.119/130 e fls.134/145.

É a síntese.

De início, anoto que apresentadas pela Autora duas contrarrazões, com o não conhecimento da segunda peça (fls.134/145), porque caracterizada a preclusão consumativa.

No mais, fatos incontroversos que a Autora é titular do perfil do aplicativo *Instagram* “*@kerendiaxx*”, que terceiros obtiveram acesso àquele perfil (alterando os dados cadastrais da conta), e que utilizada a conta da Autora para fins ilícitos (falsos anúncios de investimentos – fls.20/21).

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” (fls.45).

Por sua vez, a falha na prestação dos serviços causou constrangimento e prejuízos, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos 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.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator