



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000297189

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1137051-90.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado DIEGO CAMPOS LIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente), DARIO GAYOSO E ALFREDO ATTÍE.

São Paulo, 27 de março de 2025.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto nº 16268

Apelação Cível nº 1137051-90.2024.8.26.0100

27ª Câmara de Direito Privado

Comarca: São Paulo - Foro Central - 13ª Vara Cível

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Diego Campos Lira

Juiz: Luiz Antonio Carrer

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer. Invasão de conta de usuário na plataforma *Instagram*. Sentença que julgou procedente a ação. Insurgência da parte ré. Não acolhimento. Falha na segurança que viabilizou o acesso por hackers. E ainda, suspensão de conta de forma imotivada. Justificativa genérica apresentada pela parte ré para a suspensão da conta - violação aos Termos de uso da plataforma, diante da venda de animais, sem, contudo, individualizar e comprovar a situação ocorrida, sem mencionar quais foram as denúncias feitas e o que a parte autora teria efetivamente publicado. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 137/139, que julgou procedentes os pedidos da petição inicial, para condenar a ré na obrigação de fazer consistente na preservação do perfil “@lirasbull”, 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, reafirmando os efeitos da tutela de urgência deferida. Sucumbente, condenou a parte ré a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, incluindo honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação. Interpostos embargos de declaração, foram acolhidos para determinar que a ré, no prazo de 24 horas, proceda à reativação/desbloqueio/recuperação da conta/ usuário vinculado à rede social do autor “@lirasbull”, com o restabelecimento do nome de usuário original, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), em caso de descumprimento da r. sentença, bem como condenar a requerida ao pagamento dos honorários sucumbenciais em 20% sobre o valor da causa (fls. 158/159).

A parte ré, ora apelante, requer efeito suspensivo ao recurso. Sustenta que a indisponibilidade da conta @lirasbull no Instagram não ocorreu de maneira arbitrária, mas sim em decorrência da violação aos “Termos de Uso” e “Diretrizes da Comunidade” do serviço Instagram, que agiu no exercício regular de direito, nos moldes do inciso I do artigo 188 do Código Civil e que não deve ser condenada ao ônus da sucumbência, porque não deu causa à ação.

Recurso regularmente processado, com preparo (fls. 190/191) e contrarrazões (fls. 197/214).

Sem oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

É o relatório, adotado no mais, o da r. sentença.

Inicialmente, não há que se falar em concessão de efeito suspensivo, como pleiteia a parte ré, pois não demonstrada a probabilidade de provimento do recurso ou risco de dano grave ou de difícil reparação, conforme artigo 1012, §4º, do Código de Processo Civil.

De igual modo, verifica-se que a parte ré, ora apelante, impugnou especificamente os termos da sentença, cumprindo o disposto no artigo 1010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, não havendo que se falar em não conhecimento do recurso.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de obrigação de fazer ajuizada pela parte autora, ora apelada, na qual alega que é titular do perfil “@lirasbull”, de carácter pessoal no Instagram. Afirma que no dia 12.08.24 teve sua conta na plataforma invadida, perdendo,

consequentemente, o acesso ao perfil. Sustenta que o invasor alterou os dados da conta para impossibilitar o acesso. Informa, ainda, que no mesmo dia, a conta foi desativada pela ré. Ressalta que realizou todos os procedimentos necessários para recuperar sua conta na plataforma, mas não obteve qualquer resultado.

Como bem lançado na r. sentença, *“é possível constatar que a demandante é a real proprietária do perfil em questão e que a ré deve ser responsabilizada por garantir a segurança do acesso da demandante à sua conta na rede social, em conformidade com a legislação vigente”* e que *“É dever do Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. garantir a segurança e a integridade dos dados de seus usuários, inclusive de suas contas na plataforma Instagram, sob pena de violar o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais.”* (fl. 138).

A responsabilidade civil da parte ré exsurge não só da fragilidade na segurança que viabilizou o acesso à conta da parte autora, mas também pela ineficácia dos mecanismos de comunicação com o usuário para permitir uma imediata atuação no caso de fraude.

Era ônus processual da parte ré comprovar, por serem fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, que a fragilidade na segurança decorreu de atitude praticada pela parte autora, o que não foi feito.

Ainda, em razão das falhas de segurança, o invasor logrou alterar o *e-mail* vinculado à conta, acarretando à parte autora uma verdadeira *via crucis* para tentar recuperar o acesso à sua conta, o que não foi possível pelos canais da parte ré, sendo necessária a intervenção do Poder Judiciário para tanto.

Assim, tendo havido falha na prestação dos serviços, que culminou no indevido acesso de terceiros na plataforma de usuário da parte autora, de rigor a condenação da parte ré na recuperação da conta da parte autora.

Nesse sentido:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA NO “INSTAGRAM”. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Apelo da autora, insistindo na ocorrência de danos morais e pugnando, a tal título, indenização de R\$ 30.000,00. Falha no dever de segurança bem reconhecida. Serviço defeituoso nos termos do art. 14 do CDC. Ausência de excludente de responsabilidade decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Teoria do risco-proveito. Fortuito interno que não exclui a responsabilidade da ré, mesmo porque se trata de fraude corriqueira, denotando falha sistêmica nas ferramentas de segurança da plataforma. Ocorrência de danos morais. Invasor que teve acesso ao perfil da autora e, conseqüentemente, a dados, fotografias, conversas e mensagens pessoais, violando direitos de personalidade, como a intimidade e a vida privada. Autora que passou por transtornos nas vãs tentativas de recuperar sua conta, o que só foi possível mediante intervenção judicial. Dano moral configurado. Fixação do quantum de R\$ 10.000,00 que se mostra adequado à espécie. Sentença reformada para julgar parcialmente procedentes os pleitos iniciais. Sucumbência recíproca. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDO.”
(Apelação Cível nº 1018989-50.2022.8.26.0007 - 27ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. ALFREDO ATTÍE - j. 28.10.2023)

“APELAÇÃO. Prestação de serviços. Conta do “Instagram”. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, julgada procedente. Recurso da ré. Invasão de conta do “Instagram” da autora. Posterior conhecimento pela autora e solicitação de providências à ré, que permaneceu inerte. Responsabilidade objetiva da ré na reparação dos danos causados à consumidora,

independentemente de culpa, pela falha na prestação dos serviços, devidamente configurada. Risco da atividade, cujo prejuízo deve ser suportado pela fornecedora. Ré que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a eficiência do sistema. Danos morais. Ocorrência. Invasão da conta do “Instagram” da autora que permitiu o acesso aos seus dados e o contato com os seus seguidores, consumando-se a transferência de dinheiro ao fraudador, não tendo a ré tomado qualquer providência a respeito. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento, diante da insegurança com a utilização do serviço, elevando-se ao dano moral indenizável, não impugnado o montante fixado. Verbas sucumbenciais. Imposição à ré. Impugnação. Rejeição. Problema não solucionada na esfera administrativa. Ré que deu causa à instauração do processo, devendo responder pela sucumbência, consequência de sua derrota processual. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO, majorados os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.” (Apelação Cível nº 1011709-15.2021.8.26.0152 - 27ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. SERGIO ALFIERI - j. 31.03.2023)

O caso é “sui generis”, pois, além da invasão por *hackers* (fls. 20/21), a conta também foi desativada pela ré, no mesmo dia, por alegação genérica de desrespeito às normas da Comunidade (fls. 24/25).

Era ônus da parte ré esclarecer as razões nas quais se fundaram o bloqueio e impossibilidade de uso da conta da parte autora, ônus do qual não se desincumbiu, já que, em fls. 131/134, se apoiou em alegações genéricas de ocorrência de supostas violações às diretrizes de uso da plataforma, diante da venda de animais, não apresentando prova, todavia, para dar suporte ao alegado e sem individualizar e comprovar a situação ocorrida, sem mencionar quais foram as denúncias feitas e o que a parte autora teria efetivamente publicado, restando caracterizado o ilícito.

Incumbia à parte ré apresentar ao menos uma única imagem da suposta violação aos termos de uso, o que não ocorreu, não se desincumbindo, portanto, do ônus que lhe impõe o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Por outro lado, a parte autora informou que é proprietária de um canil devidamente regularizado e utilizava a rede social como uma espécie de portfólio, divulgando imagens e vídeos dos cães, sem qualquer menção a preços ou negociações diretas (fl. 209).

A conta da parte autora foi desativada, sem nenhum aviso prévio, de forma a permitir o contraditório, tendo recebido apenas uma mensagem genérica acerca do descumprimento das regras.

Consoante se depreende pelos elementos trazidos à colação, em momento algum a parte ré informou qual teria sido a violação praticada, pela parte autora (fls. 24/25), que justificasse o bloqueio da sua conta, ou ainda garantiu, de forma segura, o integral fornecimento dos serviços, evitando que terceiros pudessem acessar os dados da conta.

Destarte, não pode a parte ré, de modo infundado, suspender ou remover uma conta, sob a alegação genérica de que houve o descumprimento de regra contratual absolutamente genérica, restando caracterizado o ato ilícito.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer. Ação que buscava a reativação de conta bloqueada na plataforma Instagram. Sentença de procedência. Irresignação do réu que não comporta acolhimento. Defesa genérica que não indicou nem demonstrou qual conduta da apelada teria violado as normas da plataforma. Banimento imotivado

que viola a justa expectativa da consumidora e a boa-fé. Inexistência de intervenção indevida na ordem econômica. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação Cível nº 1033231-89.2023.8.26.0100 - 27ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. CELINA DIETRICH TRIGUEIROS - j. 30.11.2023)

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO MORAL. Rede social “Instagram”. Desativação imediata da conta mantida pelo Empresário Individual autor na plataforma digital, após o recebimento de denúncia por suposta violação à propriedade intelectual de terceiro. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na improcedência da Ação, com pedido subsidiário de redução do “quantum” indenizatório arbitrado a título de reparação moral na Vara de origem. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Interrupção do serviço objeto de discussão, sem facultar ao usuário a oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa, que afronta a eficácia horizontal dos direitos fundamentais, cuja observância também se impõe no âmbito das relações privadas. Empresa ré que, como quer que seja, não se desincumbiu do ônus de comprovar a cogitada violação aos “Termos de Uso” atribuída ao autor. Mera invocação do princípio da liberdade contratual e de aplicabilidade da cláusula resolutiva expressa que não basta para alterar o desfecho dado à causa. Reativação da conta em questão que era mesmo de rigor. Dano moral indenizável configurado. Situação que ultrapassou o mero dissabor da vida cotidiana do demandante, que utiliza o perfil desativado como ferramenta para o exercício da atividade profissional. Indenização moral arbitrada em R\$ 10.000,00, que deve ser mantida nesse patamar ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedentes desta E. Corte. Sentença mantida.

RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1048276-41.2020.8.26.0100 - 27ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT - j. 06.08.2021)

Por fim, a parte ré, ora apelante, deve sim responder pelas verbas sucumbenciais, tendo em vista que o problema não foi solucionado na esfera administrativa, bem como foi vencida na ação.

Portanto, a parte ré que deu causa à instauração do processo, devendo responder integralmente pela sucumbência, consequência de sua derrota processual (artigo 85 do Código de Processo Civil).

Assim, fica mantida a r. sentença.

Para fins de incidência do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça é o de que há requisitos cumulativos sem os quais não deve ensejar a respectiva majoração. São eles: decisão recorrida proferida na vigência do Código de Processo Civil atual, o recurso não ser conhecido integralmente ou desprovido em decisão monocrática ou colegiado e preexistir condenação ao pagamento de honorários desde o Juízo de origem:

"3. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. (AgInt nos EREsp 1539725/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 09/08/2017, DJe 19/10/2017)." (AgInt no REsp 1731129/SP, 4ª Turma, rel. Min. Marco Buzzi, j. 17.12.2019).

"3. Não estão presentes os requisitos cumulativos necessários para a majoração dos honorários sucumbenciais prevista no art. 85, § 11, do CPC/2015 (cf. AgInt nos EREsp n. 1.539.725/DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Segunda Seção, julgado em 9/8/2017, DJe 19/10/2017)." (AgInt no REsp 1824326/RJ, 3ª Turma, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 17.2.2020).

O resultado do julgamento não enseja majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, pois arbitrados em grau máximo pela r. sentença, conforme disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Diante do exposto, **nega-se** provimento ao recurso.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator