



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000309327

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2075684-23.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é agravada DENISE CUNHA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 31 de março de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Agravo de Instrumento nº 2075684-23.2025.8.26.0000

Comarca : São Paulo — Foro Central — 44ª Vara Cível

Juiz(a) : Guilherme Madeira Dezem

**Agravante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
(ré)**

Agravada : DENISE CUNHA DA SILVA (autora)

Voto nº 45.155

EMENTA: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONCESSÃO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA PARA QUE A PARTE RECORRENTE ADOTE MEDIDA APTA À RECUPERAÇÃO DE CONTA POR USUÁRIA DE REDE SOCIAL (*FACEBOOK*). AUSÊNCIA DE ARGUMENTOS DEMONSTRANDO A INEXISTÊNCIA DOS REQUISITOS LEGAIS QUE ENSEJARAM O DEFERIMENTO DA MEDIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. O *Recurso*. Agravo de instrumento interposto pela parte ré contra decisão de deferimento de tutela provisória de urgência antecipada para adoção de medida de recuperação de conta/perfil por usuária da rede social *Facebook* (conta *hackeada*), consistente na vinculação da conta a outro *e-mail* fornecido pela usuária (e desvinculado de outra conta). A decisão foi proferida em ação de obrigação de fazer com pretensão de indenização por dano moral.

2. *Fundamentos da decisão impugnada*. Os elementos demonstram que a conta foi invadida por terceiro, que a utiliza para a prática de golpes financeiros. A lesão decorre da mácula à imagem da usuária.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste na verificação da existência de argumentos aptos a demonstrar a ausência dos requisitos legais que ensejaram a concessão da tutela provisória, constantes no art. 300 do CPC.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Deferida a tutela provisória, cabe à parte contrária a comprovação da inexistência dos requisitos legais previstos no art. 300 do Código de Processo Civil (CPC), sob pena de manutenção da medida. No caso, a parte agravante não impugnou os fundamentos que ensejaram o deferimento da tutela provisória, medida que deve ser mantida.

5. A agravante alega ser necessário o fornecimento do URL pela usuária, informação sem a qual é impossível localizar a conta/perfil. Tal alegação procede, pois o URL não é o único dado apto à localização. É possível que o provedor de aplicações de internet utilize o *ID* atribuído exclusivamente ao perfil, os dados de acesso/autenticação (*e-mail* ou telefone vinculado à conta), dentre outras informações.

IV. DISPOSITIVO E TESE

4. Recurso conhecido e desprovido.

Teses de julgamento: “1. Deferida a tutela provisória, cabe à parte contrária a comprovação da inexistência dos requisitos legais previstos no art. 300 do Código de Processo Civil (CPC), sob pena de manutenção da

medida. 2. O URL não é a única informação apta à localização de conta/perfil de usuário pelo provedor de aplicações de internet que fornece o serviço de compartilhamento de conteúdo digital”.

Dispositivo relevante citado: CPC, art. 300.

Cuida-se de agravo de instrumento interposto por **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** contra a respeitável decisão de fls. 55/56 (sempre dos autos do processo), proferida em ação de obrigação de fazer com pretensão de indenização por dano moral, fundada em prestação de serviço de compartilhamento de conteúdo digital e ajuizada por **DENISE CUNHA DA SILVA**, por meio da qual deferiu-se tutela provisória de urgência antecipada para que a ré-agravante adotasse medida destinada à recuperação do acesso da conta pela agravada, mediante vinculação de novo *e-mail* fornecido, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 500.

A agravante alega, em resumo, que a agravada não cooperou ao deixar de fornecer o *Uniforme Resource Locator* (URL) da página do perfil. Informa que tal dado é necessário à localização do perfil e pretensão de recuperação da conta pela agravada. Sustenta que o art. 19, § 1º, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) estabelece o dever do usuário em fornecer o URL, conforme entendimento pacificado no Superior Tribunal de Justiça (STJ). Diz que sem o URL é impossível localizar, com certeza e segurança, um determinado usuário na rede mundial de computadores (fl. 8). Diz que a multa é exorbitante e não tem limite, o que impõe a redução a valor razoável e proporcional sob pena de enriquecimento ilícito.

Indeferiu-se o pedido de suspensão dos efeitos da decisão agravada.

O recurso é tempestivo, houve recolhimento da taxa de interposição e os demais requisitos de admissibilidade estão preenchidos.

Ante a constatação de que a falta de contraminuta não causaria prejuízo, o recurso foi encaminhado diretamente para julgamento.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Deferida a tutela provisória, cabe à parte contrária a comprovação da inexistência dos requisitos legais previstos no art. 300 do Código de Processo Civil (CPC), sob pena de manutenção da medida.

No presente caso, a agravante não articulou argumentos aptos a demonstrar a inexistência do direito da agravada de recuperar o acesso à conta dela, incontroversamente *hackeada*. Nem houve impugnação específica sobre o dano apontado pelo Magistrado de primeiro grau, consubstanciado na mácula à imagem da agravada, na medida em que a parte invasora da conta está praticando golpes financeiros.

A agravante informa que a agravada não forneceu o URL da página do perfil dela, informação sem a qual é impossível a adoção de medidas de localização e recuperação da conta. Tal alegação não procede minimamente. De fato, em simples e rápida consulta à página denominada “Central de Ajuda” ([Central de Ajuda do Facebook](#)), é possível inferir, sem muito esforço, a dinâmica pela qual um

usuário pode utilizar o serviço de rede social *Facebook*.

O usuário precisa criar uma conta, que nada mais é do que o registro no *Facebook* para que tenha acesso a serviços e funcionalidades oferecidos pelo provedor de aplicações. Quando da criação da conta, o usuário fornece dados pessoais e cria dados de acesso à conta, geralmente um *e-mail*/número de telefone + senha pessoal e intransferível. A conta fica vinculada aos dados de acesso.

Ao acessar a conta – mediante autenticação dos dados de acesso –, o usuário pode criar um perfil, que nada mais é do que a “identidade virtual” que adquire na rede social, com informações como nome, foto, lista de amigos, interações, dentre outras. Cada perfil possui um ID Numérico (*User ID*) interno único, usado pelo *Facebook* para identificar perfis/contas.

Na prática, o usuário fornece os dados de acesso/authenticação da conta e, por meio do perfil, compartilha conteúdos na rede social.

Ao perfil e aos conteúdos compartilhados é atribuído um endereço (ou *link*) único que, digitado em um navegador, leva ao local específico. Tal endereço é denominado *Uniform Resource Locator*, ou URL.

A explicação foi necessária para estabelecer-se uma premissa: o fornecimento do URL não é imprescindível à localização de uma conta ou perfil pelo servidor do serviço de rede social. Pode até facilitar, mas há outras formas de consulta como utilização do ID, os dados de acesso (*e-mail* ou telefone vinculado à conta). Não há como

desconsiderar que a agravante lida com metadados, não havendo como acolher minimamente o argumento de que não teria outras formas de localizar uma conta/perfil no servidor.

A agravante alega ser *“impossível localizar com absoluta certeza – e total segurança jurídica – um determinado usuário na rede mundial de computadores”* (fl. 8, item 37). Com todo respeito, a alegação sugere uma dramaticidade inexistente. Não se está diante de um usuário comum que tenta localizar um determinado perfil na internet. A questão é mais simplória – e menos dramática: um provedor de aplicações, que tem dados pessoais, de acesso e que atribuiu um ID a um perfil específico, localizar uma conta/perfil internamente.

Há tentativa de aplicação do art. 19, § 1º, da Lei nº 12.965/2014, que ora transcrevo:

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário. § 1º A ordem judicial de que trata o **caput** deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

Tal dispositivo legal não se aplica à situação, pois rege questão de responsabilização civil de provedor de aplicações por danos decorrentes de conteúdos gerados – ou postados – por terceiros (usuários). Na ação em que interposto o presente recurso não há pretensão de retirada de conteúdo postado no *Facebook*, mas de recuperação de acesso da conta/perfil.

A determinação judicial foi para que a agravante

vinculasse a conta da agravada a outro e-mail por ela fornecido (desvinculado de outra conta). Tal dinâmica ocorre quando usuários tentam recuperar contas, como na hipótese de *hackeamento*. Não deveria existir maiores dificuldades para que a agravante cumprisse a determinação, a não ser o conhecido comportamento combativo e sem cooperação constatado em – inúmeros – casos semelhantes.

As alegações, sem um mínimo de consistência, indicam a necessidade de fixação de multa cominatória para cumprimento da determinação judicial. Considerados os argumentos inconsistentes, bem como a recalcitrância, tem-se que a quantia é proporcional ao fim determinado.

É com base nestes fundamentos que a decisão impugnada deve ser mantida.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator