



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329274

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1119988-86.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ALICE MARQUES DE SANTANA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 3ª 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 JOÃO PAZINE NETO (Presidente) E MÁRIO CHIUVITE JÚNIOR.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

VIVIANI NICOLAU
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 48215
APELAÇÃO Nº : 1119988-86.2023.8.26.0100
COMARCA : São Paulo
APTE. : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.
APDO. : Alice Marques de Santana

JUIZ SENTENCIANTE: Renata Martins de Carvalho

“APELAÇÃO CÍVEL. PERFIL FALSO EM REDE SOCIAL. EXCLUSÃO DE CONTA FALSA E FORNECIMENTO DE DADOS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame. Ação de obrigação de fazer ajuizada visando exclusão de perfis falsos no Instagram e no WhatsApp, com utilização indevida de identidade para aplicação de golpes, e o fornecimento dos registros de acesso para identificação dos responsáveis. Sentença de procedência que determinou a exclusão das contas falsas e o fornecimento de endereços de IP, datas, horários e outras informações disponíveis. II. Questão em discussão. Há três questões em discussão: (i) saber se o Facebook Brasil possui legitimidade para responder por obrigações relativas ao WhatsApp; (ii) saber se houve perda superveniente do objeto diante da indisponibilidade da conta; (iii) saber se é possível a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos por alegada impossibilidade de cumprimento. III. Razões de decidir. Facebook Brasil é parte legítima para responder por obrigações vinculadas ao WhatsApp, dada a integração no mesmo grupo econômico e a aplicação do CDC e do Marco Civil da Internet. A alegação de indisponibilidade da conta não descaracteriza o interesse na obtenção de dados, sendo o fornecimento dos registros de acesso obrigação legal dos provedores. A conversão da obrigação de fazer em perdas e danos somente se aplica em caso de impossibilidade absoluta, o que deverá ser discutido em fase de cumprimento. IV. Dispositivo. Sentença preservada. **NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO”. (v. 48215).**

Trata-se de **ação de obrigação de fazer** ajuizada por **Alice Marques de Santana** em face de **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, visando à exclusão de perfis falsos criados no Instagram e no WhatsApp, que utilizavam seu nome e imagem para aplicação de golpes, bem como o fornecimento dos registros de acesso desses

perfis para identificação dos responsáveis.

A r. sentença de fls. 286/291 julgou o pedido **procedente**, determinando a exclusão do perfil falso no Instagram e da conta no WhatsApp, além do fornecimento dos registros de acesso, incluindo endereços de IP, datas, horários e outras informações disponíveis. Honorários de sucumbência foram fixados em R\$ 1.500,00, a cargo do requerido, considerando o ínfimo valor da causa.

Recorre o réu, **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, alegando, preliminarmente, a perda superveniente do objeto da ação, sustentando que, ao realizar consulta pública no WhatsApp, verificou-se que a conta estaria indisponível, tornando impossível o cumprimento da obrigação de exclusão. Além disso, sustenta ilegitimidade passiva para cumprir a obrigação relativa ao WhatsApp, argumentando que a empresa responsável pelo serviço é a WhatsApp LLC, uma entidade jurídica distinta, que não possui relação de subordinação com o Facebook Brasil. No mérito, alega impossibilidade material e jurídica de cumprimento da obrigação de fazer, pois a conta vinculada ao número informado não foi localizada nos registros da empresa. Argumenta que a prestação da obrigação se tornou impossível, devendo ser aplicada a regra do artigo 248 do Código Civil. Sustenta, ainda, que a determinação de fornecimento de dados é desproporcional e impraticável, pois os provedores de aplicação de internet têm o dever legal de guardar e fornecer apenas registros de acesso, nos termos do artigo 15 do Marco Civil da Internet, não podendo ser compelidos a fornecer dados não disponíveis ou cuja coleta não é exigida por lei. Por fim, requer, subsidiariamente, a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, desde que comprovado o efetivo prejuízo pela apelada, observando-se os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e vedação ao enriquecimento sem causa (fls. 294/307).

O recurso é tempestivo e preparado. Contrarrazões ofertadas (fls. 313/318). **Não houve expressa oposição ao julgamento virtual.**

É O RELATÓRIO.

A controvérsia dos autos diz respeito à obrigação do requerido, **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**, de proceder à exclusão de perfis falsos criados no Instagram e no WhatsApp em nome da autora **Alice Marques de Santana**, bem como de fornecer os registros de acesso e informações disponíveis para identificação dos responsáveis.

A sentença julgou procedente o pedido determinando a exclusão do perfil falso e da conta no aplicativo WhatsApp, além do fornecimento dos registros de acesso, incluindo endereços de IP, datas, horários e demais informações disponíveis.

A preliminar de **ilegitimidade passiva** arguida pela parte apelante não merece acolhimento.

Notório que o Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e a empresa WhatsApp LLC integram o mesmo grupo econômico, submetendo-se, portanto, ao regime de responsabilidade solidária quando o litígio envolver obrigações decorrentes da prestação de serviços.

Nos termos do artigo 28, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, *“as sociedades integrantes do mesmo grupo econômico, de fato ou de direito, respondem solidariamente pelas obrigações decorrentes da relação de consumo”*.

Dessa forma, ainda que se trate de pessoas jurídicas distintas, a solidariedade decorre da oferta conjunta de serviços ao público consumidor no Brasil.

No mesmo sentido, o artigo 11, § 2º, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) dispõe que:

“O disposto no caput aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil.”

O Colendo **Superior Tribunal de Justiça** já consolidou o entendimento de que a empresa

Facebook Brasil é parte legítima para representar os interesses da WhatsApp LLC no Brasil. Destacam-se os seguintes precedentes:

“O Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc. [...] Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica estrangeira no Brasil, tem-se que as expressões 'filial, agência ou sucursal' não devem ser interpretadas de forma restritiva.” (STJ, HDE 410/EX, Rel. Ministro **Benedito Gonçalves**, Corte Especial, DJe 26/11/2019).”

“O Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.” (AgRg no REsp 1.982.698/DF, Rel. Min. **Reynaldo Soares da Fonseca**, Quinta Turma, DJe 18/03/2022).

“Este Superior Tribunal de Justiça possui entendimento firmado no sentido da possibilidade de aplicação de astreintes a terceiros não integrantes da relação jurídico-processual, como WhatsApp, Facebook, Google [...], sendo o Facebook Brasil parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do Facebook Inc.” (AgRg no RMS 66.496/PE, Rel. Min. **Ribeiro Dantas**, Quinta Turma, DJe 17/12/2021).”

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo também firmou jurisprudência em sentido semelhante, reconhecendo a legitimidade passiva do Facebook Brasil em demandas relacionadas ao aplicativo WhatsApp:

“Enuncie-se, de início, que, a princípio, se vislumbra a legitimidade passiva da Ré, pois notoriamente pertence ao mesmo grupo econômico da WhatsApp LLC, que, por sua vez, não possui sede no Brasil, o que bastaria para a eventual responsabilização pretendida, considerado que a demanda versa direitos consumeristas

(art. 28, § 2º, CDC). Desse modo, apesar de se tratar de pessoas jurídicas distintas, considerado se tratar de prestadoras de serviços, qualquer delas pode ser acionada, pelo consumidor, para responder por atos decorrentes do serviço do referido aplicativo. Trata-se, ainda, de aplicação do artigo 11, § 2º, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14), que estabelece: “O disposto no caput aplica-se mesmo que as atividades sejam realizadas por pessoa jurídica sediada no exterior, desde que ofereça serviço ao público brasileiro ou pelo menos uma integrante do mesmo grupo econômico possua estabelecimento no Brasil” (TJSP; Apelação Cível 1141868-37.2023.8.26.0100; Relator (a): **João Pazine Neto**; Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 25/03/2025).”

“DIREITO CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA DEMANDADA. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação de obrigação de fazer e indenizatória visando o bloqueio e restituição de acesso à conta de WhatsApp e indenização por danos morais devido à usurpação da conta por fraudadores. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) legitimidade passiva do Facebook Brasil para responder por atos do WhatsApp; (ii) responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviços; (iii) aplicação de penalidades por descumprimento de ordem judicial; (iv) indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. Facebook Brasil é parte legítima para figurar no polo passivo, conforme entendimento do STJ e precedentes do TJSP. 4. Responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na prestação de serviços, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Multa por descumprimento de ordem judicial é adequada e proporcional. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Facebook Brasil é parte legítima para responder por atos do WhatsApp. 2. Responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviços, com aplicação de multa por descumprimento de ordem judicial. Legislação Citada: CPC, art. 77, IV; art. 85, §8º;

art. 265. CC, art. 265. CDC, art. 14. Lei 12.965/2014, art. 11, §§ 1º e 2º. Jurisprudência Citada: STJ, AgRg no REsp n. 1.982.698/DF, Rel. Min. Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, j. 15.03.2022. TJSP, Apelação Cível 1118047-09.2020.8.26.0100, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 14.12.2023. TJSP, Apelação Cível 1125692-51.2021.8.26.0100, Rel. Caio Marcelo Mendes de Oliveira, 32ª Câmara de Direito Privado, j. 14.12.2023. (TJSP; Apelação Cível 1173972-82.2023.8.26.0100; Relator (a): **Roberto Maia**; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025).

Assim, afasta-se a preliminar suscitada.

Por outro lado, a alegação de que a conta no WhatsApp estaria indisponível não configura perda do objeto da ação. O objeto da demanda não se limita à exclusão da conta, mas também ao fornecimento de registros de acesso e dados disponíveis, o que permanece necessário para a identificação dos responsáveis pelos perfis falsos.

Além disso, é dever dos provedores de aplicações manter os registros de acesso pelo prazo mínimo de seis meses, conforme artigo 15 do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014). Eventual dificuldade na obtenção dos dados não afasta a obrigação legal do provedor de cumprir as determinações judiciais.

Dessa forma, afasta-se a alegação de perda superveniente do objeto.

No mérito, a empresa Facebook Brasil argumenta que não pode ser compelida a remover contas no WhatsApp, pois o serviço pertence a outra empresa. No entanto, conforme já analisado, a integração econômica entre as empresas permite a imposição dessa obrigação.

A decisão recorrida não impôs ao Facebook Brasil obrigação materialmente impossível, pois determinou a exclusão da conta e o fornecimento dos registros de acesso e outras informações disponíveis, o que está expressamente previsto no artigo 22 do Marco Civil da

Internet. A obrigação de fornecer dados de acesso a autoridades judiciais decorre de norma legal e deve ser cumprida pelos provedores de aplicação de internet. Confira-se:

“Art. 22. A parte interessada poderá, com o propósito de formar conjunto probatório em processo judicial cível ou penal, em caráter incidental ou autônomo, requerer ao juiz que ordene ao responsável pela guarda o fornecimento de registros de conexão ou de registros de acesso a aplicações de internet.

Parágrafo único. Sem prejuízo dos demais requisitos legais, o requerimento deverá conter, sob pena de inadmissibilidade:

I - fundados indícios da ocorrência do ilícito;

II - justificativa motivada da utilidade dos registros solicitados para fins de investigação ou instrução probatória; e

III - período ao qual se referem os registros.”

Dessa forma, afasta-se a alegação de impossibilidade de cumprimento da obrigação.

O apelante requer, subsidiariamente, a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos. No entanto, essa pretensão não encontra respaldo na legislação ou na jurisprudência.

A conversão de obrigação de fazer em indenização pecuniária só pode ser aplicada quando for comprovada a impossibilidade absoluta de cumprimento da obrigação específica. A simples alegação de dificuldade técnica ou burocrática não autoriza a conversão automática da obrigação.

Nesse sentido, o Art. 499 do CPC:

Art. 499. A obrigação somente será convertida em perdas e danos se o autor o requerer ou se impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente.

Se acaso for confirmada, em fase executiva, a impossibilidade de cumprimento da obrigação,

então caberá ao Juízo apreciar a possibilidade de conversão em perdas e danos, observando-se que a indenização por perdas e danos dar-se-á sem prejuízo da multa fixada periodicamente para compelir o réu ao cumprimento específico da obrigação (art. 500 do CPC).

A imposição de indenização em substituição à obrigação de fazer prejudicaria a própria finalidade da demanda, que visa não apenas compensar, mas identificar os responsáveis pelo uso indevido da identidade da autora e evitar novas infrações. Nesse sentido:

“Apelação. Produção antecipada de provas. Golpe do falso trabalho 'home office' via 'whatsapp'. Pretensão de obtenção dos dados de identificação do aparelho utilizado por terceiros para a aplicação do golpe. cabimento. 1. Ação julgada procedente em primeira instância. 2. Recurso da ré desprovido. 3. Recorribilidade de decisão que defere produção antecipada de provas. Inocorrência, na hipótese, de violação ao art. 382, § 4º, do CPC. Precedente do C. STJ. 4. Obrigação da apelante de cumprir a ordem judicial. Provedor responsável pela guarda de aplicações de internet tem o dever de disponibilizar os registros, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário. Pretensão que somente pode ser obtida por ordem judicial. Interpretação dos arts. 15 e 22 da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). 5. Pretensão da ré de conversão da obrigação em perdas e danos. Pedido que deverá ser formulado em incidente de cumprimento de sentença ainda a ser interposto, se for o caso. 6. Multa diária devida para a hipótese de descumprimento. Fixação adequada. 7. Recurso da ré desprovido. Sentença mantida. (TJSP; Apelação Cível 1013414-05.2024.8.26.0100; Relator (a): **Paulo Alonso**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025).”

Em conclusão, a sentença é preservada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Honorários majorados para R\$ 2.500,00, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

VIVIANI NICOLAU
Relator