



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348565

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000881-40.2023.8.26.0620, da Comarca de Taquarituba, em que é apelante/apelada MARIA RAFAELLA SANGIACOMO GOMES, é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em 34ª 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 Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

GOMES VARJÃO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: **TAQUARITUBA – VARA ÚNICA**

Apelante: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**

Apelada: **MARIA RAFAELLA SANGIACOMO GOMES**

MM. Juiz Prolator: **Rafael Martins Donzelli**

VOTO Nº 45.929

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. reparação por danos morais. Autora que teve sua conta na plataforma Facebook invadida por terceiros para aplicação de golpes. Tentativas de recuperação pela via administrativa sem sucesso. Desnecessidade de apresentação de URL. Perfil que pode ser perfeitamente identificado pelas informações constantes nos autos. Também não demonstrada a necessidade de indicação, pela autora, de e-mail nunca vinculado à plataforma para o procedimento de recuperação da conta. Pelo exposto na narrativa da apelante, a solicitação de novo e-mail visa garantir a segurança do procedimento. Contudo, ajuizada a demanda e proferida a sentença, a determinação de restabelecimento provém de ordem judicial e deve ser cumprida pela ré no prazo assinalado, não havendo óbice para tanto. Caso a ré entenda que é relevante a indicação de novo e-mail, com o intuito de reforçar a segurança, poderá orientar a autora neste sentido após o restabelecimento da conta. Astreintes fixadas em valor razoável, visando o cumprimento da obrigação sem enriquecimento sem causa. Sentença mantida.

Recurso improvido.

A r. sentença de fls. 89/94, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedentes os pedidos, para determinar que a ré restitua integralmente o perfil indicado na inicial à autora, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada ao valor da causa. Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 50% cada, bem como honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Foram opostos embargos declaratórios pela ré (fls. 97/102).

Às fls. 106/113, a autora manifestou-se sobre os embargos declaratórios, embora tenha nomeado a peça como “recurso de apelação cível”. Pelo seu conteúdo, percebe-se tratar-se de contrarrazões aos embargos, o que foi confirmado pela própria autora às fls. 117/118, razão pela qual não serão conhecidos nesta instância.

Os embargos de declaração foram conhecidos pelo juízo de origem, porém, rejeitados, mantendo-se a sentença embargada (fls. 119/120).

Apela a ré (fls. 126/141). Preliminarmente, alega inépcia da inicial por não indicar a URL do perfil que teria sido invadido, elemento mínimo para corroborar o que foi relatado pela autora e essencial para a propositura da ação. Alega que a ausência de identificação e localização inequívoca do perfil acarreta cerceamento de defesa. No mérito, assevera que a invasão no perfil da autora não se deu por culpa da ré, que preza pela segurança da plataforma, mas por ato mal-intencionado de terceiro, devendo ser reconhecida a ausência de responsabilidade civil por culpa exclusiva de terceiro.

Ressalta que cabe aos usuários o cuidado com a senha de segurança e com os dispositivos eletrônicos pelos quais normalmente acessa seu perfil na plataforma, o que não foi observado pela autora. Afirma que, para a retomada do acesso ao perfil comprometido, é necessário que seja indicado, além da URL do perfil, um e-mail seguro, de titularidade da parte, que nunca tenha sido vinculado a qualquer outra conta na plataforma, para que seja possível o envio de instruções que possibilitarão o início do procedimento de recuperação de acesso. Esclarece que tal medida se dá por segurança, pois, se houve acesso à conta por terceiros, certamente os métodos de *login* cadastrados pela parte também estejam comprometidos. Requer seja condicionado o cumprimento da obrigação à prévia indicação de um e-mail válido e seguro, não vinculado a nenhuma conta da plataforma, não incidindo a multa enquanto não satisfeito o requisito. Aduz que a apelante não deve ser condenada ao pagamento do ônus da sucumbência, pois é necessário o ajuizamento de ação judicial para a remoção de contas e/ou conteúdos publicados na plataforma, conforme dispõe o art. 19 do Marco Civil da Internet, não havendo falar em princípio da causalidade. Sob tais fundamentos, requer a reforma da r. sentença.

Recurso contrariado (fls. 187/190).

É o relatório.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais, por meio da qual a autora sustenta, em síntese, que teve sua conta na rede social Facebook invadida por terceiros, que passaram a utilizá-la para aplicar golpes. Aduz que denunciou os fatos à ré e realizou o procedimento por ela sugerido para a recuperação da conta, mas não obteve êxito. Alega que dos fatos decorreram danos morais, pugnando por indenização no valor de

R\$ 10.000,00.

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 55/84), na qual sustentou essencialmente as mesmas teses renovadas em suas razões recursais. Não foi apresentada réplica ou produzidas outras provas, sobrevivendo a r. sentença de parcial procedência contra a qual a ré ora se insurge.

Em que pese aos argumentos declinados pela apelante, o recurso não comporta provimento.

É fato incontroverso que a conta da autora foi invadida por terceiros, os quais passaram a utilizá-la para aplicar golpes, consistentes na falsa venda de móveis e eletrodomésticos, conforme evidenciado pelas imagens de fls. 15/17. A autora, por sua vez, seguiu os protocolos estabelecidos pela ré para denunciar as publicações fraudulentas e tentar recuperar o acesso à conta invadida (fls. 18/21), mas não obteve sucesso.

Embora a apelante defenda que seja necessária uma decisão judicial para a remoção de páginas e conteúdos divulgados na plataforma, esse argumento não se sustenta no caso em questão. O que a autora pleiteou na via administrativa, sem êxito, e agora em sede judicial, não é a remoção de conteúdo, mas a recuperação do acesso a sua conta.

No que tange à alegação de que seria necessária a indicação da URL do perfil para a recuperação do acesso, este argumento também não procede. As informações constantes na petição inicial são suficientes para a identificação do perfil a ser restabelecido. Uma simples busca pelo nome da parte, "Maria Rafaella Sangiacomo", resulta no perfil de usuário indicado. Além disso, como

bem destacou o i. juízo sentenciante “*o requerido é detentor da base de dados da rede social e, diante da hipossuficiência técnica da autora, caberia ao réu demonstrar a impossibilidade de localização do perfil, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, contudo, não o fez.*”.

No tocante à necessidade de indicar um e-mail não vinculado à plataforma para o procedimento de recuperação da conta, não há nos autos qualquer indício de que tal orientação tenha sido dada à autora durante suas tentativas de recuperação do acesso pela via administrativa. Pelo exposto na narrativa da apelante, a solicitação de um novo e-mail visa garantir a segurança do processo de recuperação, dado o risco de que os invasores possam ter acesso aos canais de comunicação previamente registrados, como telefone e e-mail. Tal medida é relevante na esfera administrativa, quando a recuperação se dá por iniciativa da própria usuária, que recebe instruções para o procedimento. Contudo, ajuizada a demanda e proferida sentença, a determinação de restabelecimento provém de ordem judicial e deve ser cumprida pela ré no prazo assinalado, não havendo óbice para tanto.

Reestabelecida a conta, caso a apelante entenda que é relevante a indicação de novo e-mail a fim de que a segurança seja reforçada, evitando-se novas invasões, deve orientar a autora neste sentido.

No mais, cumpre frisar que as astreintes têm o intuito de compelir a ré a cumprir a obrigação de fazer. Assim, deve ser fixada em montante tal que o obrigue ao cumprimento da obrigação específica, sob pena de tornar-se inócua.

Nesse sentido é a lição de Nelson Nery Júnior e

Rosa Maria Andrade Nery: *"O objetivo da astreintes não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma específica. A multa é apenas inibitória. Deve ser alta para que o devedor desista de seu intento de não cumprir a obrigação específica. Vale dizer, o devedor deve sentir ser preferível cumprir a obrigação na forma específica a pagar o alto valor da multa fixada pelo juiz."* (in Código de Processo Civil Comentado e Legislação Processual Civil em Vigor, 3ª ed., São Paulo, RT, p. 673).

Dessa forma, é injustificável a diminuição da multa, razoavelmente fixada em R\$ 1.000,00 por dia de descumprimento, limitada a R\$ 10.000,00. Para evitar que a multa se exceda, basta que a apelante cumpra a determinação judicial.

Cabe ressaltar, contudo, que, de acordo com a Súmula nº 410, do C. STJ, *"a prévia intimação pessoal do devedor constitui condição necessária para a cobrança de multa pelo descumprimento de obrigação de fazer ou não fazer"*. A orientação firmada na mencionada súmula foi mantida pela E. Corte Superior após a vigência do CPC/2015.

Por derradeiro, a condenação da apelante ao pagamento dos ônus sucumbenciais, porque vencida na demanda, é imperativo legal (art. 85, caput, do CPC).

Correto, portanto, o desfecho dado ao caso, que está de acordo com os elementos constantes dos autos e o direito aplicável à espécie, de modo que merece integral confirmação.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 15% do valor atualizado da causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o meu voto.

Des. GOMES VARJÃO
Relator