



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1068101-29.2024.8.26.0100

Registro: 2025.0000350651

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1068101-29.2024.8.26.0100**, da Comarca de **São Paulo**, em que é **apelante TAINARA APARECIDA DE FREITAS SOUZA**, é **apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da **38ª Câmara de Direito Privado** do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o Voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1068101-29.2024.8.26.0100

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**
Apelação Cível nº **1068101-29.2024.8.26.0100**
Apelante: **Tainara Aparecida de Freitas Souza**
Apelado: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**
Comarca: **São Paulo**
Juiz: **Dr^a. Vitor Gambassi Pereira**

Voto nº 16777

APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER -
Aplicativo *Instagram* - Desativação de conta após invasão de *hacker* - Sentença de improcedência sob o fundamento de impossibilidade de cumprimento da medida pela requerida - Insurgência da autora pleiteando o restabelecimento do seu perfil - Acolhimento - Caberia a requerida a demonstração dos motivos da referida impossibilidade - Ausência da juntada de um único documento que pudesse reverberar com os argumentos expendidos pela ré - **Sentença de improcedência dos pedidos reformada - RECURSO PROVIDO.**

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 168/171, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pelo d. Juiz da 23ª Vara Cível do Foro Central, Dr. Vítor Gambassi Pereira, que julgou improcedentes os pedidos da presente **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER** que **TAINARA APARECIDA DE FREITAS SOUZA** promove contra **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.** Em razão da sucumbência, condenou a autora no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em 10% (dez por cento), sobre o valor atualizado da causa.

Apelou a autora (fls. 174/182), buscando o provimento do recurso e a reforma da r. sentença, para condenar a requerida na obrigação de fazer consubstanciada no restabelecimento da sua conta na plataforma “Instagram”. Para tanto, aduz que teria havido falha na prestação de serviço da ré, por não ter impedido a ação de *hacker* e a invasão ocorrida no seu perfil. Sustenta que não haveria o que se falar em impossibilidade de cumprimento da obrigação.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 209/210) e respondido (fls. 186/198). Não houve manifestação das partes de oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. Narra a autora que utilizava o aplicativo “Instagram”, mantendo seu perfil sob a denominação “@taynara_souca”. Afirma a demandante que sua conta teria sido invadida por *hacker*, o que a impossibilitou de continuar acessando seu perfil.

A requerente acrescenta que mesmo avisando e efetuando inúmeros pedidos de restabelecimento da conta para o seu nome a requerida nada fez.

Nesse sentir, pretende nesta demanda, a condenação da requerida na obrigação de reativação da sua conta junto à rede social referida.

In casu, ao julgar improcedentes os pedidos da autora, o Magistrado sentenciante ponderou:

“(...) e o perfil da autora foi hackeado por terceiro. A parte autora comprova o impedimento de acesso à sua conta em rede social mantida pela ré, assim como a tentativa de recuperação (fls. 29/30). Além disso, comprova a utilização indevida em prejuízo de outros terceiros, conforme fls. 23/28.

Houve, portanto, invasão da conta da parte autora por terceiros e utilização indevida, justificando-se a determinação de retomada da conta. (...)

O perfil há de ser retomado pela parte autora, pois a ré a isso não se opõe, limitando-se a requerer a indicação de e-mail seguro, providência razoável e que deve ser cumprida pela parte autora, até para que se evitem novas situações similares no futuro. Nesse contexto, o pedido cominatório, para restabelecimento da conta à autora, procede.

Acontece que a parte ré alega e a parte autora confirma que o perfil foi desativado na rede, possivelmente por quem a invadiu. Nesse contexto, não há como obrigar a ré a reativar a conta, menos ainda a retomar o acesso à parte autora de conta hoje inexistente. A obrigação tornou-se impossível e, nos termos do art. 493, CPC, tal fato deve ser considerado na prolação da sentença, o que acarreta a improcedência do pedido.” (fls. 169/170).

Com efeito, respeitado o entendimento do MM. Magistrado de primeiro grau, força é convir que o provimento do recurso é medida que se aplica.

E isto porque, pelo que se verifica da análise das provas dos autos, restringiu-se a ré-apelada a asseverar em sua defesa, que a tal obrigação seria impossível.

Contudo, sem razão, notadamente porque caberia a requerida a demonstração de forma concreta dos motivos da referida impossibilidade.

Ou seja, a mera alegação unilateral e sem um único documento a corroborar suas argumentações de que haveria algum impedimento para a reativação da conta não justifica a manutenção da improcedência dos pedidos.

Aliás, ao julgar o recurso de agravo de instrumento manejado pela requerida contra a decisão que deferiu a tutela de urgência para determinar a ré o restabelecimento do perfil da autora, este Relator consignou expressamente que “*se de fato, não for possível o cumprimento da obrigação, deverá a agravante comprovar oportunamente o fato*” (fls. 166).

Portanto, não se desincumbiu a ré do ônus de demonstrar “*fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor*”, nos termos do que disposto no art. 373, II do Código de Processo Civil.

A jurisprudência desta E. Corte perfilha nesse sentido, a saber:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO. DECISÃO QUE ARBITROU MULTA DIÁRIA DE R\$500,00 ATÉ O LIMITE DE R\$10.000,00 EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DA TUTELA DE URGÊNCIA PARA A REATIVAÇÃO DA CONTA DO AUTOR NO INSTAGRAM. INSURGÊNCIA DA FACEBOOK. ALEGAÇÃO DE OBRIGAÇÃO IMPOSSÍVEL. MERAS ALEGAÇÕES UNILATERAIS, NÃO TENDO JUNTADO AOS AUTOS QUALQUER ELEMENTO COMPROBATÓRIO CAPAZ DE CORROBORAR SUA VERSÃO. A COMINAÇÃO DE MULTA DIÁRIA É PROVIDÊNCIA QUE BUSCA GARANTIR A SATISFAÇÃO DA DETERMINAÇÃO JUDICIAL NÃO CONFIGURANDO NATUREZA PUNITIVA. ARTIGO 537 DO CPC. MULTA ARBITRADA QUE NÃO SE AFIGURA EXCESSIVA. MULTA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.”
(Agravado de Instrumento nº 2268753-54.2024.8.26.0000, Rel. Des. Júlio César Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 19/09/2024, TJSP).

“APELAÇÃO – Conta bloqueada na plataforma da rede social "Instagram" – Ação de obrigação de fazer c/c danos morais e pedido de tutela de urgência – Sentença de parcial procedência – Irresignação das partes – Violação aos termos de uso e às diretrizes da comunidade alegada de forma genérica – Ausência de comprovação -- Ônus da ré – Infração contratual não demonstrada - Reativação da conta – Necessidade. DANOS MORAIS – Ocorrência – Injusta privação da conta na plataforma que é bastante para abalar a credibilidade do autor perante seus seguidores, em nítida afronta à sua honra - Montante de R\$ 5.000,00 que se mostra razoável e proporcional. OBRIGAÇÃO IMPOSSÍVEL – Ausência de comprovação. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E DESPROVIDO O DA RÉ.” (g.n.)
(Apelação Cível nº 1056778-27.2024.8.26.0100, Rel. Des. Michel Chakur Farah, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2025, TJSP).

Outrossim, o banimento da conta do *Instagram* da demandante, sem prévio aviso ou motivo justificável, evidenciam a falha na prestação dos serviços, bem como abalo da imagem da autora que, ultrapassam, o mero aborrecimento.

Por derradeiro, não se pode perder de vista que a presente Decisão, ao reformar a r. Sentença, alterou o contexto fático-jurídico que envolve o ônus sucumbencial, de forma que ele deverá ser redistribuído.

Ficam as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO** pelo **PROVIMENTO** do recurso, para condenar a requerida para que, no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias corridos e sob pena de fixação de multa cominatória, restabeleça o perfil que era mantido pela autora junto ao Instagram, por meio do nome de usuário “@taynara_souca”.

Sem prejuízo, diante da inversão do ônus sucumbencial, condeno o réu no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, estes fixados em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do art. 85, § 8, do CPC.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator