



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355057

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2394264-62.2024.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é agravada MARISA PEREIRA RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), VIANNA COTRIM E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Agravo de Instrumento 2394264-62.2024.8.26.0000

Agravante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Agravado: Marisa Pereira Rodrigues

Comarca: São Paulo (Foro Central Cível)

Agravo de instrumento. Ação de obrigação de fazer e de indenização. Invasão de perfil da autora na rede social 'Facebook'. Decisão que deferiu tutela de urgência, para determinar que a ré providencie o acesso da autora à conta indicada na rede social Facebook, com envio de link para retificação de senha para e-mail indicado, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), bem como realize o bloqueio do perfil enquanto não se efetivar a reativação. Inconformismo da ré. Não acolhimento. Incontroversa ocorrência de invasão. Verossímil a tese de falha na prestação de serviços pela ré agravante, afinal, possibilitado foi o acesso à conta pessoal da recorrente, sem que haja qualquer elemento nos autos indicativo de que o ocorrido teria sido de alguma forma propiciado pela própria demandante. Factiveira falha dos mecanismos de segurança e de posterior recuperação de acesso pelo usuário. Reativação de perfil em rede social não exige a indicação de URL específica. Caso que não trata de remoção de conteúdo. Inteligência do art. 19 da Lei nº 12.965/2014. Não é obrigatória sequer o estabelecimento da multa cominatória, tratando-se de faculdade do magistrado, assim como a limitação do valor de eventual incidência. Ante as peculiaridades do caso concreto, não se mostra prudente a imediata prefixação de valor de teto para incidência da multa cominatória, sem prejuízo de ulterior modificação pelo juízo originário, tal como faculta o art. 537, § 1º, do CPC. Decisão mantida. Recurso não provido

Voto nº 31520

Trata-se de agravo de instrumento interposto contra decisão proferida pelo MM. Juiz de Direito da 43ª Vara Cível do

Foro Central da Comarca de São Paulo, Dr. Paulo Rogério Santos Pinheiro, às fls. 67-68 dos autos de ação indenizatória (integrada pela decisão de fls. 122-123, de rejeição de embargos declaratórios), que deferiu tutela de urgência, para determinar que a ré providencie o acesso da autora à conta indicada na rede social Facebook, com envio de *link* para retificação de senha para *e-mail* indicado, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), bem como realize o bloqueio do perfil enquanto não se efetivar a reativação.

Recorre a ré. Afirma estarem ausentes elementos essenciais para o acatamento da obrigação de fazer, tais como a indicação do endereço eletrônico (URL) do perfil, em burla ao disposto no art. 19 do Marco Civil da Internet. Alega que a decisão recorrida é genérica, o que causa embaraço ao seu cumprimento. Argumenta que o ocorrido relatado na exordial foge da sua ingerência como provedor de aplicações (fato exclusivo da vítima ou de terceiro). Assevera que o arbitramento da multa diária nos termos fixados pelo juízo originário é desproporcional, podendo ensejar enriquecimento sem causa da parte demandante. Requer seja a tutela de urgência condicionada à indicação pela recorrida do URL do perfil cujo acesso deve ser restabelecido, assim como ao fornecimento de e-mail seguro e não vinculado a qualquer conta das plataformas Facebook e Instagram. Subsidiariamente, requer seja imposto limite à incidência da multa cominatória, bem como a minoração desta.

Em cognição inicial, foi indeferido o efeito suspensivo (fls. 46-47). Agravo interno nº 2394264-62.2024.8.26.0000

não provido.

Contraminuta às fls. 52-58.

É o relatório.

Na petição inicial do feito de origem, ação de obrigação de fazer e indenizatória nº 1072598-86.2024.8.26.0100, afirma a autora ter perdido seu acesso ao seu perfil de usuário na rede social *Facebook* depois de invasão de *hackers* em 22.04.2024, que se utilizaram de sua página pessoal para tentar aplicar golpes financeiros. Narra a demandante que os invasores alteraram todos os seus dados de cadastro, tais como número de telefone e *e-mail* de recuperação. Requer assim seja a ré FACEBOOK compelida a lhe providenciar os meios necessários para reassumir o controle de seu perfil, bem como a pagar indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Foi deferida a tutela de urgência na decisão agravada, “*para que a pessoa jurídica requerida (Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.) providencie o acesso da requerente Marisa Pereira Rodrigues (CPF 668.859.902-30) à conta na rede social Facebook, com os seguintes dados: 'Ísis Marisa Rodrigues', com envio de link para retificação de senha segura para o e-mail 'profiriosantos336@gmail.com', no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000.00 (mil reais), bem como realize o imediato bloqueio do perfil, enquanto não houver a reativação*” (fls. 67-68).

Não comporta acolhimento a insurgência da ré agravante.

À partida, não obstante alegue a recorrente a imprescindibilidade do fornecimento prévio pela parte interessada do exato endereço de rede do perfil cuja reativação se pretende (URL – *Uniform Resource Locator*), não prospera tal tese.

Isso porque, diferentemente dos precedentes jurisprudenciais colacionados pela agravante, o caso em tela não trata de remoção de conteúdo, mas de reativação de perfil específico em rede social, não se enquadrando assim no disposto no art. 19 da Lei nº 12.965/2014, norma voltada à indisponibilização de conteúdo infringente produzido por terceiros.

Nesse sentido, confira-se, a título exemplificativo:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. DECISÃO QUE DEFERIU A TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA – REATIVAÇÃO DE CONTA DO INSTAGRAM. RECURSO DA PARTE RÉ, NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Agravo de instrumento contra a decisão que deferiu a tutela provisória de urgência. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Alegação de necessidade de fornecimento da URL para identificação da conta. III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Ausente prova segura de impossibilidade técnica de cumprimento da obrigação de fazer. Em tese, a indicação de URL específica do conteúdo infringente é necessária para a remoção de conteúdo e não para a reativação de conta. Art. 19 da Lei nº 12.965/2014. E-mail e nome da conta fornecidos. IV. DISPOSITIVO

4. Recurso não provido. Tese de julgamento: A indicação de URL específica do conteúdo infringente é necessária para a remoção de conteúdo e não para a reativação de conta. Dispositivos relevantes citados: Art. 19 da Lei nº 12.965/2014” (TJSP; Agravo de Instrumento 2317886-65.2024.8.26.0000; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025);

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. APELO DO ACIONADO. RESTABELECIMENTO DE ACESSO A CONTA DE TITULARIDADE DO AUTOR. PERFIL EMPRESARIAL. ANÚNCIOS BLOQUEADOS. PEDIDO DE REATIVAÇÃO ACOLHIDO. USO INDEVIDO DA PLATAFORMA NÃO DEMONSTRADO. OBRIGAÇÃO DE FAZER IMPOSTA SOB PENA DE MULTA.

*CABIMENTO. DESNECESSIDADE DE INDICAÇÃO DA URL, POIS OS DADOS FORNECIDOS NOS AUTOS PERMITEM IDENTIFICAÇÃO CLARA E ESPECÍFICA DO CONTEÚDO PARA FINS DE LOCALIZAÇÃO INEQUÍVOCA QUANDO DO ATENDIMENTO DO COMANDO JUDICIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. 'QUANTUM' INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 7.000,00 (sete mil reais). VALOR MANTIDO, POR CONDIZER COM A EXTENSÃO DO DANO E COM OS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1125681-85.2022.8.26.0100; Relator (a): João Casali; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025 - **destaquei**);*

“AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPADA - Decisão que indeferiu o pedido de tutela de urgência para que a ré desbloqueie o perfil da agravante no Facebook, e recupere sua conta de usuário - Utilização indevida da conta por terceiro fraudador, que se utilizou dos dados e do próprio perfil da agravante para dar golpes

*financeiros em terceiros - IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA - Cabimento - Presença dos requisitos do art. 300 do CPC que autorizam o deferimento da tutela de urgência - Indicação de URL específica do conteúdo infringente que é necessária para a remoção de conteúdo e não para a reativação de conta - Inteligência do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) - Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. TJSP - TUTELA CONCEDIDA para determinar o bloqueio da conta e restabelecimento de seu acesso pela agravante, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada ao valor da causa - DECISÃO REFORMADA - RECURSO PROVIDO, com determinação” (TJSP; Agravo de Instrumento 2272852-67.2024.8.26.0000; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024- **destaquei**).*

No mais, é verossímil a tese de falha na prestação de serviços pela ré agravante, afinal, possibilitado foi o acesso ao perfil da autora agravada por terceiros. Não há nenhum elemento nos autos indicativo de que tal acesso tenha sido propiciado pela própria demandante. Observe-se que não há propriamente controvérsia acerca da ocorrência da invasão, pelo que se vê perpetrada por usuários localizados no exterior (há registro de aparelhos celulares que se

vincularam à conta da recorrente depois da invasão situados na cidade de Lagos, na Nigéria, conforme *print* de tela de fl.36). Robustece a razoabilidade da tese de falha o fato de que o restabelecimento de acesso às contas não foi de pronto logrado pela demandante, ou, ainda que de forma não imediata, valendo-se somente dos canais de atendimento disponibilizados aos usuários. Neste sentido:

“Ação indenizatória. Invasão de perfil da autora na rede social Instagram. Sistema que se mostrou falho a ponto de permitir a invasão da conta e de não possibilitar a pronta recuperação. Falha na prestação do serviço revelada e reconhecida pela sentença. Indenização, contudo, que não se mostrava mesmo devida, ante a inocorrência de repercussão no plano dos direitos da personalidade ou situação que autorizasse evocação da figura do desvio produtivo do consumidor. Procedência autorizada nos limites indicados na sentença. Disposição quanto à distribuição e quantificação da verba honorária mantida. Recurso improvido” (TJSP; Apelação Cível 1150152-34.2023.8.26.0100; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024 - **destaquei**);

“APELAÇÃO. Obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização. Invasão de perfil em rede social.

*Respeitável sentença de procedência para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de reparação por danos morais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa. RECURSO DA AUTORA. Busca majoração da indenização por danos morais. Honorários sucumbenciais em patamar da tabela divulgada pela Ordem dos Advogados do Brasil. **FALHA NAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA EMPRESA "FACEBOOK". Demora da ré na restituição da conta, mesmo após ter sido instada à regularização da situação. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Valor fixado pelo juízo de origem em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) que comporta majoração para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atendendo aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Valor elevado da condenação que comporta arbitramento segundo a regra do § 2º do artigo 85, do Código de Processo Civil, com aplicação do percentual máximo (20%). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”*** (TJSP; Apelação Cível 1154351-02.2023.8.26.0100; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/09/2024; Data de Registro: 27/09/2024 - **destaquei**);

“AÇÃO COMINATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA.

*RESTAURAÇÃO DE CONTA EM REDE SOCIAL. Autor que pretende a restauração de seu perfil em rede social e a condenação da ré ao pagamento de indenização moral e material em razão de invasão da sua conta por terceiros. Sentença de parcial procedência. Apelos do autor. **Falha na prestação de serviços pela requerida. Relação jurídica analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da requerida. Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores. Alegação de culpa exclusiva do consumidor que não é corroborada por qualquer elemento dos autos. Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não comprovados. Falha na prestação de serviços reconhecida. Responsabilidade da ré configurada. Danos morais. Não ocorrência. Autor que não comprovou qualquer outro dano extrapatrimonial, como a aplicação de golpes financeiros, envio de mensagens vexatórias ou comprometimento de sua imagem na rede social. Ademais, o autor não se utilizava do perfil como ferramenta de trabalho, na medida em que exerce a função de estagiário. Improcedência do pedido de danos materiais e morais. Verba sucumbencial que deve ser conjugada com os critérios do art. 85, §2º, do CPC, para sua fixação em patamar razoável e proporcional. Precedentes. No caso concreto, honorários advocatícios***

*fixados em valores proporcionais à duração do feito, o volume documental, o proveito econômico postulado e, principalmente, o grau de zelo e empenho dos respectivos patronos, nos termos do art. 85, §2º, do CPC. Ademais, jurisprudência do E. STJ pacífica no sentido de haver ordem de preferência sobre a base de cálculo dos honorários advocatícios sucumbenciais, prevalecendo o valor da condenação, quando existente. Majoração dos honorários sucumbenciais indevida. Sentença mantida. Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1081988-80.2024.8.26.0100; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2024; Data de Registro: 26/09/2024 - **destaquei**).*

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Invasão de conta em rede social. Procedência em primeiro grau. Facebook condenado a reativar a conta da autora e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Inconformismo. **RESPONSABILIDADE CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. O perfil da autora foi invadido por terceiros que o tornaram público e utilizaram a conta para praticar ilícitos criminais. O réu não conferiu ao sistema a segurança necessária a fim de evitar o acesso por criminosos e se manteve inerte por longo período, diante das reclamações que lhe***

*foram endereçadas. Falha na prestação do serviço. Manutenção do preceito cominatório. DANOS MORAIS. Ocorrência. A autora foi tolhida do uso da rede social, que passou a ser utilizada para a prática de crimes contra seus seguidores. Recuperação da conta se deu somente após ordem judicial. Fotos de menor em situação sensível que se tornaram públicas. Os contratempos daí advindos não podem ser imputados como meros transtornos. A indenização, contudo, deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, pois o perfil não era usado profissionalmente e não há notícia de vítimas dos golpes. Sucumbência mantida a cargo do réu. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1023566-52.2023.8.26.0196; Relator (a): Rosangela Telles; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2024; Data de Registro: 24/09/2024 - **destaquei**).*

Observe-se que o *modus operandi* dos invasores descrito na petição inicial é factível e descreve práticas conhecidas dos fraudadores, tais como a troca do *e-mail* da conta do usuário e de demais dados de recuperação, como o número de telefone.

Quanto às *astreintes*, no que tange ao seu valor, ensina Cândido Rangel Dinamarco que o juiz deve agir “*dosando bem energeticamente as multas em valores capazes de incomodar o obrigado, motivando-o a adimplir, mas sem chegar ao ponto de produzir uma*

devastação em seu patrimônio” (Instituições de Direito Processual Civil, v. IV, nº 1.632).

Levando-se em conta a notória capacidade econômica da agravante, de nenhum modo se revela excessiva a fixação do dia-multa pela decisão recorrida.

Além disso, como bem se sabe, a própria imposição das *astreintes* é uma faculdade do magistrado, prevista no art. 536, § 1º, do CPC, não sendo obrigatório o estabelecimento de um valor limite de aplicação da penalidade.

Não obstante, em geral, seja de bom alvitre a fixação de valor de teto das *astreintes*, sob pena de permitir sua desnaturação como instrumento de coação ante a multiplicação desproporcional da multa, no caso em tela entendo que não seria prudente a prefixação de limite à aplicação da penalidade. Como o valor atribuído à causa não foi elevado (R\$ 10.000,00) a eventual prefixação de limite com base em tal importância, com fundamento em aplicação analógica do artigo 412 do Código Civil, tornaria ineficaz a multa.

Ressalte-se que nada impede ulterior readequação do valor da penalidade pelo juízo originário, caso a aplicação se mostre exagerada ou insuficiente, conforme prevê o art. 537, § 1º, do CPC. Aliás, a decisão agravada tratou apenas de cominar a multa pecuniária, não de aplicá-la, providência que demanda determinação ulterior.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO**
PROVIMENTO ao recurso.

Maria de Lourdes Lopez Gil

Relatora