



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000376973

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1173457-13.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ANA CAROLINA SOARES SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 29268

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1173457-13.2024.8.26.0100

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: ANA CAROLINA SOARES SANTOS

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ “A QUO”: CLAUDIO ANTONIO MARQUESI

APELAÇÃO CÍVEL. Ação cominatória. Prestação de serviços. Sentença de Procedência. Inconformismo da Ré. Desacolhimento. Perfil “hackeado” na plataforma “Instagram”. Pedido de reativação. Determinação de restabelecimento do perfil que inclui os conteúdos e postagens. Art. 15 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que impõe o dever de guarda dos dados de acesso do usuário. Omissão da Legislação específica que não exclui a aplicação do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor. Relação contratual. Dever de guarda das informações que é inerente à própria relação jurídica entabulada. A expectativa do usuário, ao ingressar na plataforma, é de perenidade do conteúdo. Perfil de instagramers, na atualidade, que são ferramentas de trabalho remunerado. Dever de armazenamento de conteúdo (postagens), mantido. Eventual impossibilidade técnica, desde que cabalmente comprovada, deverá ser resolvida em perdas e danos, em cumprimento de sentença. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto em face da r. Sentença de fls. 97/99, que nos Autos de “*Ação cominatória*”, julgou procedentes os pedidos autorais para condenar a Requerida na obrigação de fazer consistente em reativar a conta da Autora no “*Instagram*” de forma integral e definitiva, com recuperação de todo o conteúdo existente na data de outubro de 2024, no prazo de 5 dias, sob pena de crime de desobediência.

Ante a sucumbência, condenou a Ré a arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa atualizado.

Inconformada, apela a Ré vencida (fls. 110/118), sustentando, em síntese, que a obrigação dos provedores de aplicação de internet se limita ao armazenamento dos registros de acesso, conforme artigo 15, Lei nº 12.965/2014.

Aduz que os provedores de aplicações de internet têm o dever legal de guarda (pelo prazo de 6 meses) e fornecimento somente dos registros de acesso, ou seja, das informações referentes ao endereço IP, data e hora.

Requer a reforma da r. sentença quanto à ordem de recuperação “(...) com todos os recursos, contatos, histórico e fotos, desde a sua desativação”, reconhecendo-se que a conta foi recuperada no estado em que se encontrava, bem como diante dos dados que a Facebook Brasil está apta a armazenar e a reforma da r. sentença de Primeiro Grau.

Recurso processado regularmente, tempestivo, preparado (fls. 119/120), e com a apresentação de Contrarrazões (fls. 124/125).

É o breve Relatório.

Cuida-se de “*Ação cominatória*” proposta por “**ANA CAROLINA SOARES SANTOS**” em face de “**FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**”, requerendo a Autora, em síntese, a reativação de sua conta mantida na plataforma “*Instagram*”, a qual sofreu bloqueio de sua conta após invasão, não conseguindo restabelecer o perfil.

Pois bem.

De início, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as normas consumeristas.

Isto porque para o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), a plataforma “*Instagram*” se enquadra na categoria dos “provedores de conteúdo”.

E o fato de o serviço prestado pelo provedor ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo “mediante remuneração” contido no artigo 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor, o qual se verifica na espécie.

Tendo isto em vista, cabível e bem aplicada a inversão do ônus probatório, prevista no Artigo 6º, “*caput*” e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo à luz da verossimilhança das alegações da Requerente, como se verá, e de sua evidente hipossuficiência material.

Na peculiaridade dos Autos, o bloqueio da conta mantida na plataforma é fato incontroverso e foi comprovado pela Autora por meio dos documentos de fls. 19/20.

A Apelante insurge-se em face da determinação de reativação da conta e das postagens, alegando que seu dever de guarda se restringe ao endereço IP, data e hora e remonta ao prazo de 6 meses.

A este respeito, o Artigo 15, *caput*, e seu parágrafos, estabelecem o seguinte:

“Art. 15. O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter **os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.**

§ 1º Ordem judicial poderá obrigar, por tempo certo, os provedores de aplicações de internet que não estão sujeitos ao disposto no caput a guardarem registros de acesso a aplicações de internet, desde que se trate de registros relativos a fatos específicos em período determinado.

§ 2º A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente a qualquer provedor de aplicações de internet que os registros de acesso a aplicações de internet sejam guardados, inclusive por prazo superior ao previsto no caput, observado o disposto nos §§ 3º e 4º do art. 13.

§ 3º Em qualquer hipótese, a disponibilização ao requerente dos registros de que trata este artigo deverá ser precedida de autorização judicial, conforme disposto na Seção IV deste Capítulo.

§ 4º Na aplicação de sanções pelo descumprimento ao disposto neste artigo, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes, eventual vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.”

O referido dispositivo impõe a obrigação do provedor de aplicação de manter os dados pelo prazo de 6 meses, desde que provocado judicialmente.

Na peculiaridade dos Autos, o bloqueio da conta da Autora na plataforma ocorreu em 25/10/2024, e a Apelante compareceu espontaneamente nos

Autos em 20/12/2024, ou seja, dentro do prazo de 6 meses estipulado na Legislação supramencionada.

Ou seja, a obrigação de guarda das informações deveria ter sido preservada, pois a provocação da Autora atendeu o prazo legal.

Por outro lado, a Apelante alega estar obrigada, apenas, a guarda das informações de login (“registros de acesso”, consistentes em IP, data e hora), não havendo mecanismo a garantir que a conta seja restabelecida com as mesmas postagens, número de seguidores.

Com efeito, embora a Legislação específica imponha a obrigação de guarda dos registros de acesso, a omissão legislativa não implica, ordinária e necessariamente, na ausência de obrigação legal de guarda dos dados do perfil do usuário.

Isto porque, além da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, como acima explicitado, é certo que a relação jurídica subjacente é contratual, e como tal, é dotada de deveres acessórios.

Na hipótese específica dos Autos, o “Instagram” é rede social virtual na qual os usuários criam páginas pessoais (perfis), por meio das quais se relacionam com outros usuários, produzindo conteúdo de entretenimento, publicando momentos cotidianos por meio de fotos e vídeos, todos criados pelos próprios usuários.

A expectativa do usuário, ao ingressar na plataforma, é de perenidade do conteúdo, até porque, na atualidade, muitas pessoas se utilizam desta rede social como ferramenta do trabalho de produção de conteúdo, havendo remuneração, tanto direta, pela própria plataforma, como das marcas que se utilizam do perfil do influenciador para divulgação de seus produtos.

Sobre o tema, o C. Superior Tribunal de Justiça, em voto paradigma do REsp 1308830/RS, Terceira Turma, julgado em 08/05/2012, de relatoria da E. Ministra Nancy Andrighi, fixou as responsabilidades dos provedores

perante os usuários, e ainda que o tema trata mais especificamente da remoção de conteúdo aviltantes, é certo que nenhuma atividade lucrativa, notadamente a atividade de hospedar informações na WEB, deve render isenção de responsabilidade civil.

Na manutenção dos conteúdos publicados pelos usuários, portanto, constitui obrigação inerente à própria relação contratual entabulada quando o consumidor se inscreve para criar um perfil na plataforma.

E ainda que o perfil tenha sido “hackeado”, a Apelante foi devidamente comunicada pela usuária, de forma que era dever da provedora de conteúdo bloquear o acesso e as eventuais modificações que o terceiro invasor pudesse realizar no perfil da Autora.

Ademais, a alega impossibilidade de restabelecimento do conteúdo constante na conta da Apelada é genérica e não pormenorizada, não tendo a Apelante apresentado qualquer evidência firme de que o “hacker” teria deletado o conteúdo antes inserido pela Autora.

No mesmo tom, colhem-se os seguintes precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO – AÇÃO CONDENATÓRIA – RECURSO DA RÉ – ATAQUE CIBERNÉTICO EM SEU PERFIL NO INSTAGRAM – DESAMPARO DA EMPRESA NO AUXÍLIO ADMINISTRATIVO – OBRIGAÇÃO DE RESTABELECER EVENTUAL CONTEÚDO APAGADO – PERTINÊNCIA – OBRIGAÇÃO INERENTE AO CONTRATO – POSSIBILIDADE DE CONVERSÃO EM PERDAS E DANOS – PRECEDENTES – DANOS MORAIS – MANUTENÇÃO – DESVIO PRODUTIVO – VIOLAÇÃO À IMAGEM E AO NOME DA AUTORA – USO DE SEU PERFIL PARA PRÁTICA DE GOLPES – CONTEXTO AGRAVADO DIANTE DA INÉRCIA E RECALCITRÂNCIA DA RÉ EM RESTABELECER O ACESSO À CONTA – SUCUMBÊNCIA – MANUTENÇÃO – RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO 1 – A obrigação de restituir o conteúdo integral da conta da autora invadida por terceiros decorre da própria relação contratual, que, por óbvio, prevê o armazenamento das postagens nos servidores da empresa, sendo esse, aliás, o pressuposto básico da manutenção de um perfil na rede social Instagram. Eventual impossibilidade fática será avaliada em execução e poderá reverter em perdas e danos. 2 – É cabível indenização por danos morais em razão do desvio produtivo gerado pela ré, que não se prontificou a resolver o problema da autora, vítima de ataque cibernético em seu perfil social, forçando-o a desviar consideravelmente sua vida útil para resolver uma barafunda cuja gênese remonta à falha na segurança da empresa. Ademais, houve uso indevido da imagem do autor, gerando desabono indelével. Valor de dez mil reais condizente

com o caso. 3 – Inaplicabilidade do princípio da causalidade para fins de sucumbência, uma vez que a recalcitrância da empresa ré em restabelecer o acesso administrativamente gerou a controvérsia judicial. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível 1026001-93.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2023).

“CUMPRIMENTO PROVISÓRIO DE SENTENÇA. RESTABELECIMENTO DE PERFIL NA REDE SOCIAL FACEBOOK. IMPOSSIBILIDADE TÉCNICA ALEGADA. CONVERSÃO EM PERDAS E DANOS. Insurgência do corrêu contra decisão que afastou o dever do provedor de hospedagem de restabelecimento de perfil pessoal na rede social Facebook. Pedido para conversão da obrigação em perdas e danos. Acolhimento. Magistrado de origem que havia exigido apenas a suspensão do perfil apontado pela autora e para que a medida fosse reversível. Corrêu Facebook que resolveu excluir o perfil, para tão somente depois explicar os motivos da sua medida. Alegação de violação dos termos de uso da rede social não se sustenta. Medida abusiva contra o consumidor. Impossibilidade de exclusão sumária de conteúdo sem antes permitir-se a defesa do usuário. Caso em que o corrêu descumpriu a medida liminar, por sua conta e risco. Falta de regulação no art. 15 do Marco Civil da Internet não é justificativa para descumprimento da lei e da medida judicial. Prazo de seis meses de guarda de dados que, também, é possível ser estendido por decisão judicial. Caso em que a suspensão do perfil deveria persistir até que fosse determinado o seu restabelecimento. Impossibilidade técnica não pode ser repassada ao consumidor. Risco inerente à atividade (art. 14 do CDC). Conversão da obrigação do Facebook em perdas e danos. Agravo provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2220441-28.2016.8.26.0000; Relator (a): Carlos Alberto de Salles; Órgão Julgador: 3ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2017; Data de Registro: 09/02/2017)

Agravo de instrumento. Ação de obrigação de fazer. Tutela provisória de urgência para imediata reativação da conta da autora na plataforma INSTAGRAM. Indeferimento. Inconformismo que prospera. Presença dos requisitos legais exigidos pelo art.300 do CPC. Ao que consta dos autos, a autora teve sua conta invadida de forma fraudulenta. Probabilidade do direito e perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo identificados. Precedentes desta egrégia Corte. Decisão reformada. Recurso provido.” (*Agravo de Instrumento 2009443-67.2025.8.26.0000; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2025*).

Sendo assim, de rigor a manutenção integral da Decisão.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, majorando-se os honorários devidos aos Patronos do Réu para 15% (quinze por cento) sobre valor da causa atualizado, como fixado pela r. sentença, nos termos do Artigo 85, parágrafo 11 do Código de Processo Civil.

PENNA MACHADO
Relatora