



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000390677

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2095452-32.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é agravada TALITA MAZZARIELLO ROVERI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

AGRAVO DE INSTRUMENTO

Processo no. 2095452-32.2025

Comarca: Foro Regional do Butantã (1ª Vara Cível)

Agravante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Agravada: Talita Mazzariello Roveri

Voto no. 23.617

AGRAVO DE INSTRUMENTO – Tutela de urgência

– Autora que alega ser titular de conta junto ao *Facebook/Instagram*, que teria sido invadida por terceiros, perdendo o acesso – Decisão que deferiu a tutela de urgência por ela pleiteada para determinar à ré que restaure a conta, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 limitada a R\$ 30.000,00 - Insurgência do réu – Presença dos requisitos do artigo 300 do CPC – Não comprovada a impossibilidade do cumprimento da ordem – Astreintes - Pertinência da imposição como medida de apoio ao cumprimento de obrigação de fazer - Fixação de valor segundo o critério de proporcionalidade e razoabilidade – Recurso desprovido.

Cuida-se de agravo de instrumento, com pedido de efeito suspensivo, interposto contra a decisão de fls. 69/70 dos autos de origem, que deferiu a tutela de urgência pleiteada pela autora para que ré reestabeleça à requerente o controle e acesso sobre a conta (@talitaroveri), em 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa pelo descumprimento no montante de R\$1.000,00 até o limite de R\$30.000,00.

Aduz a agravante que não localizou as contas reclamadas. Não há motivo para simplesmente presumir que a invasão decorreu de um vício de segurança do serviço. O ocorrido pode ter origem em causas e esferas que fogem da ingerência ou responsabilidade do provedor. Fato de terceiro que não se confunde com falha na

segurança do Provedor de Aplicações do Instagram. Impossível o cumprimento da obrigação. A multa deve ser afastada. A obrigação de fazer deve, subsidiariamente, ser convertida em perdas e danos. É inviável a cumulação de astreintes e perdas e danos. Diante disso, requer a reforma da decisão.

É o relatório.

Ao que se extrai dos autos, correta a concessão da tutela de urgência, porquanto evidenciados os requisitos do artigo 300 do CPC.

De feito, restou demonstrada a probabilidade do direito invocado e perigo de dano ou risco, haja vista que a agravada teve sua conta invadida por terceiros, aparentemente para prática de fraudes, e não conseguiu solução para a questão na via extrajudicial, sem lograr restabelecer seu acesso pelos meios disponibilizados pela ré.

Em se tratando de relação de consumo, é dever do fornecedor a segurança do serviço disponibilizado ao consumidor.

Outrossim, insubsistentes as alegações do agravante quanto à impossibilidade de cumprimento da obrigação, pois não há demonstração inequívoca dos motivos da alegada impossibilidade.

Afigura-se indubitável eficácia da fixação de astreintes, como medida de apoio para o cumprimento da ordem judicial estabelecida na r. decisão vergastada.

As astreintes devem ser fixadas em montante tal que funcionem como meio de coerção eficaz para o cumprimento da obrigação. Se fixadas em valor irrisório, perderiam sua função. Além disso, caso de sua incidência resulte valor excessivo, pode o Juízo reduzir o montante total, para evitar enriquecimento sem causa.

Assim, é o caso de se manter o valor das astreintes fixados em R\$ 1.000,00 limitados a R\$ 30.000,00, para que seja o réu compelido ao cumprimento da obrigação, porquanto fixada em patamar razoável e proporcional.

Nesse sentido:

“Agravado de instrumento. Prestação de serviços. Invasão de perfil em rede social, com a consequente desativação da conta mantida pelo autor, além de uso inadequado do conteúdo por terceiros. Ação de obrigação de fazer cumulada com reparação de danos. Concessão de tutela de urgência, determinando o imediato restabelecimento do perfil do autor, bem como do conteúdo publicado. Medida cumprida em parte. Insurgência da requerida, invocando impossibilidade técnica de recuperação das publicações anteriores. Alegação desacompanhada de subsídio técnico. Necessidade de dilação probatória. Determinação mantida. Pretensão da recorrente à revogação das astreintes. Penalidade corretamente fixada. Razoabilidade do montante estimado, restando limitado, contudo, a R\$ 100.000,00. Agravo de instrumento improvido, prejudicado o agravo interno, com observação. Para a concessão de tutela de urgência exige a norma processual a comprovação de elementos de informação que conduzam à plausibilidade de suas alegações ("fumus boni iuris"), assim como o risco de dano irreparável ou de difícil reparação oriundo da demora na prestação jurisdicional ("periculum in mora"), além da reversibilidade dos efeitos da medida. No caso, a medida mostrou-se adequada e em conformidade com o exercício do poder geral de cautela, uma vez que é da requerida a responsabilidade pela segurança dos serviços disponibilizados aos usuários, não restando comprovada, por outro lado, a impossibilidade técnica de recuperação do conteúdo anteriormente publicado pelo requerente. O valor da multa para cumprimento da obrigação de fazer não se revela, neste momento, excessivo, mesmo porque referente a comportamento da própria ré que resistiu, sem amparo técnico, à recuperação do conteúdo publicado pelo autor, anotando que o objetivo é que seja suficiente para compelir a fornecedora a cumprir a obrigação. Nada impede que esse montante, em fase posterior, seja reavaliado. Contudo, cabe limitação da penalidade ao valor de R\$ 100.000,00.” (TJSP; Agravo Interno Cível 2200223-71.2019.8.26.0000; Relator (a): Kioitsi Chicuta; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2019; Data de Registro: 11/12/2019).

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. TUTELA DE URGÊNCIA INDEFERIDA. Irresignação da autora. Perfil hackeado.

Pedido de tutela de urgência para devolução do acesso da autora. Probabilidade do direito e perigo de dano demonstrados, ante os documentos juntados aos autos. Inteligência do art. 300 do Código de Processo Civil. Recurso provido para determinar o reestabelecimento do acesso da autora à sua conta no Instagram, a fim de se evitar prejuízos a terceiros. Liminar confirmada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2302190-86.2024.8.26.0000; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025).

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C TUTELA DE URGÊNCIA E DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AGRAVO DE INSTRUMENTO. - Irresignação com relação à decisão que concedeu ao réu o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para cumprir a liminar, sob pena de aumentar-se a multa diária imposta. Alegação de que a obrigação foi cumprida. Não acolhimento. A agravada demonstrou documentalmente que não conseguiu efetuar o login na conta. Decisão mantida. - Pedido de indicação de um e-mail válido e seguro, sem nunca ter sido vinculado aos serviços Facebook e Instagram, para auxiliar a agravada na recuperação de seu acesso a conta. Acolhimento. Medida que amplia a segurança para envio do link com as instruções para recuperação do acesso. Precedente desta Câmara. Decisão reformada nessa parte. - Pedido de afastamento da multa. Não acolhimento. A imposição de multa diária, como ocorreu no caso, é possível como medida a conferir efetividade à jurisdição. Decisão mantida. - Pedido de redução do valor da multa, fixada em R\$ 1.000,00 por dia. Não acolhimento. O valor da multa é razoável e adequado à situação narrada nos autos. Decisão mantida. - Irresignação do agravante com relação à ausência de fixação de limite para a multa. Acolhimento. Necessidade de limitação da multa para evitar enriquecimento indevido da agravada. Limite fixado em R\$ 30.000,00, correspondente a trinta dias. Decisão reformada nessa parte. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2024096-74.2025.8.26.0000; Relator (a): Eduardo Gesse; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator