



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393639

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027337-98.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado HUGO ZANETTI 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) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1027337-98.2024.8.26.0100

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Hugo Zanetti Rodrigues

COMARCA: São Paulo

JUIZ DE 1º GRAU: Paula Velloso Rodrigues Ferreri

VOTO nº 1.372

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer. Recurso da ré. Invasão de perfil pessoal mantido pelo autor na rede social 'Instagram', com realização de postagens fraudulentas. Falha na prestação de serviço comprovada. Reativação da conta determinada. Impossibilidade técnica de cumprimento do “*decisum*” não comprovada pela ré. Decurso de extenso lapso temporal sem que a ré informasse a impossibilidade de utilização do novo “*e-mail*” fornecido pelo autor, do qual manifestou ciência na contestação. Restabelecimento de todo o conteúdo existente na conta antes da invasão. Impugnação. Afastamento. Centrais de ajuda dos manuais das plataformas 'Instagram' e 'Facebook', informando a existência de tecnologia de “*backup*” de conteúdos excluídos pelo período de 90 dias ou mais, exceto quando excluída permanentemente a conta, hipótese diversa da tratada nesta ação. Conteúdos que devem ser restaurados. Precedentes deste E. Tribunal. *Astreintes*. Impugnação. Rejeição. Finalidade de inibir o devedor ao descumprimento da obrigação e, ao mesmo tempo, persuadi-lo ao atendimento da ordem judicial. Recorrente que sequer indicou a existência de impedimento de ordem técnica Arbitramento realizado, “*a priori*”, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerado o notório porte econômico da ré, devendo ser mantido. Sucumbência imposta à ré corretamente observado o princípio da causalidade. **Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO**, majorados os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela ré, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Vistos.

-

Trata-se de ação de obrigação de fazer, ajuizada por HUGO ZANETI RODRIGUES contra FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., julgada procedente pela sentença de págs. 116/118, cujo relatório

adota-se, “... tornando, pois, definitiva a liminar concedida, devendo a ré restabelecer de imediato, conforme estado anterior à invasão, acesso à página do Instagram, “@hugozrodrigues”, por meio do e-mail seguro apresentado pelo autor, no prazo de 72 horas, contadas a partir da publicação desta sentença, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), em caso de descumprimento”, carreado-lhe os ônus sucumbenciais, arbitrados os honorários advocatícios, por equidade, em R\$ 1.412,00 (mil, quatrocentos e doze reais).

Inconformada, a ré interpôs recurso de apelação (págs. 125/136), pugnando pela inversão do julgamento, argumentando: i) é imprescindível que o apelado siga o procedimento indicado e ofereça um e-mail seguro para a recuperação da conta, pois há o risco de que os “métodos de login cadastrados pela parte também estejam comprometidos”; ii) não há amparo legal para o armazenamento das pretendidas “publicações, seguidores, curtidas, comentários e demais características” da conta do apelado (art. 15 da Lei n.º 12.965/2014), de modo que configura ofensa ao princípio da legalidade, a determinação de restabelecimento da referida conta, “conforme estado anterior à invasão”; iii) sendo inviável a recuperação da conta, a obrigação de fazer é inexequível e, por consequência, não tem cabimento o estabelecimento de multa. Em caso de manutenção da penalidade, requer a redução do montante fixado; e iv) não deu causa à propositura da ação, devendo ser afastada a sua condenação ao pagamento das verbas sucumbenciais.

Recurso regularmente processado e preparado (págs. 137/138).

Contrarrazões nas págs. 142/147.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A irresignação recursal não comporta provimento.

Segundo narra à petição inicial, em síntese, *hackers* subtraíram a conta do autor mantido na plataforma *Instagram*, administrada pela ré, e passaram, a partir de então, a ter acesso irrestrito a ela. Conta que os invasores promoverem golpes de aplicações financeiras aos seguidores do autor e tiveram acesso às suas conversas íntimas. Aduz não ter conseguido realizar o acesso à conta

na plataforma. Relata restarem infrutíferas as tentativas de restabelecimento da conta pelas vias administrativas. Sustenta ter havido falha nos serviços prestados pela ré, pugnando pelo restabelecimento imediato de sua conta, conforme estado anterior à invasão.

Com efeito, não há controvérsia de que a conta do autor, mantida na plataforma *Instagram*, foi invadida, pois o recurso não se insurge a esse respeito. Entretanto, a ré procura condicionar o cumprimento da obrigação ao fornecimento de um *e-mail* seguro, ao mesmo tempo em que impugna a extensão de sua condenação, sob a justificativa de ausência de obrigação legal para o restabelecimento da conta com todos os conteúdos que existiam anteriormente à invasão.

A solicitação da apelante não se mostra desarrazoada, ao revés, trata-se de providência que visa proteger o próprio usuário de eventual vazamento, a terceiros mal-intencionados, de informações pessoais relativas à recuperação de acesso à conta mantida na plataforma *Instagram*.

Nesse sentido é o entendimento desta C. Câmara:

“Agravamento de instrumento - Ação de obrigação de fazer relativa a prestação de serviços - Conta em rede social invadida por terceiro - Pleito de recuperação de acesso - Liminar concedida em primeiro grau - Apresentação de e-mail seguro visando possibilitar o cumprimento da determinação - Providência que não se mostra desarrazoada - Endereço eletrônico informado pela agravante que estava vinculado à conta invadida - Medida que visa garantir que apenas a proprietária da conta consiga acesso ao perfil na rede social - Imposição de astreinte que se mostra prematura - Recurso improvido, com observação.¹

Ocorre que o apelado forneceu, na petição de pág. 61, um novo *e-mail*, em princípio, seguro, do qual a apelante manifestou ciência no bojo da contestação (pág. 72) informando, na oportunidade, que teria comunicado o Provedor de Aplicações para análise.

Contudo, no recurso, a apelante voltou a condicionar o cumprimento da determinação de restabelecimento da conta ao fornecimento de um *e-mail* seguro, olvidando-se, no entanto, de que essa providência já foi tomada pelo consumidor.

¹ AI nº 2004842-18.2025.8.26.0000, 26ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vianna Cotrim, j. 27/02/2025.

Logo, sem qualquer informação quanto à impossibilidade de utilização do novo *e-mail* fornecido pelo consumidor, decorrido extenso lapso temporal para tanto, injustificável o obstáculo criado pela apelante para o cumprimento da decisão judicial.

Em relação à ausência de obrigação legal do restabelecimento de todas as interações ocorridas na conta do autor, tão somente os registros de acessos à aplicação da internet, sem razão, vez mais, a apelante.

Isso porque, em consulta às centrais de ajuda dos manuais das plataformas *Instagram* e *Facebook*, verifica-se a existência de tecnologia de *backup* de conteúdos excluídos, *in verbis*:

“O que acontece com o conteúdo excluído da sua conta do Instagram. (...). O conteúdo que você optar por excluir é removido da sua conta imediatamente e é movido para Excluídos recentemente. O conteúdo em Excluídos recentemente será excluído automaticamente 30 dias depois. Os stories que não estiverem no seu arquivo de stories serão excluídos em até 24 horas. Durante o período de 30 dias, você pode acessar o conteúdo excluído da sua conta em Excluídos recentemente no app do Instagram para Android e para iPhone e restaurar ou excluir esse conteúdo permanentemente.

Nesses 30 dias, o conteúdo permanece sujeito aos Termos de Uso do Instagram e à Política de Privacidade. Ele não fica acessível a outras pessoas que usam o Instagram.

Pode levar até 90 dias para concluir o processo de exclusão após seu início. É possível que cópias do conteúdo permaneçam após os 90 dias no armazenamento de backup que usamos para recuperação em caso de desastre, erro de software ou outro evento de perda de dados. Também poderemos manter suas informações para questões como problemas legais, violações de termos ou esforços de prevenção de danos.

Saiba mais sobre isso na Política de Privacidade. Saiba mais sobre como restaurar conteúdos que você excluiu recentemente.” Disponível em: <https://help.instagram.com/711062676142607/?helpref=search&query=conteudo%20excluido&sear>.

O que acontece com o conteúdo (publicações, fotos etc.) que eu excluo do Facebook?

Quando você opta por excluir um conteúdo que foi compartilhado no Facebook, nós o removemos do site. Algumas dessas informações também são excluídas permanentemente dos nossos servidores e sistemas de backup, portanto, talvez não seja possível recuperar um conteúdo excluído nesses casos. Algumas informações excluídas continuam em nossos sistemas de backup, embora não estejam mais visíveis no Facebook. Elas só podem ser totalmente removidas quando você exclui sua conta permanentemente: Disponível em:

<https://ptbr.facebook.com/help/121995105053180>.”

Note-se que a apelante limita-se a alegar a ausência de obrigação legal de armazenamento de todo o conteúdo da conta, apoiando-se em dispositivos do Marco Civil da internet que, de fato, não preveem tal armazenamento, mas sequer cogita a impossibilidade técnica de fazê-lo, até porque o próprio regramento dispõe sobre a existência do sistema de *backup* pelo período de 90 dias ou mais, exceto quando excluída permanentemente a conta, hipótese diversa da tratada nesta ação.

Portanto, para que o dano sofrido pelo apelado seja integralmente reparado, todos os conteúdos de sua conta existentes antes da invasão devem ser restaurados.

Em casos semelhantes, os julgados deste E. Tribunal, adotados como razões de decidir:

“TUTELA DE URGÊNCIA. PERFIS DO FACEBOOK E INSTAGRAM INVADIDOS. Liminar concedida para restabelecer o acesso do autor às suas contas. Hipótese em que restam preenchidos os requisitos autorizadores da medida. Art. 300 do CPC. Invasão do perfil do agravado por hackers até aqui comprovada. Indicadas informações precisas para a recuperação das contas, com identificação da URL pelo réu. Preservação do conteúdo publicado que decorre do direito básico à efetiva reparação dos danos sofridos pelo consumidor. Fornecedor que, em sua Central de Ajuda, divulga manter backup das informações. Astreintes que, a seu turno, devem preservar seu intuito dissuasório. Possibilidade de redução sempre presente. Art. 537, § 1º, do CPC. Hipótese, contudo, em que o valor da multa foi fixado em patamar adequado. Razoabilidade e proporcionalidade. Cifra que só incidirá por reflexo da inércia da parte. Recurso desprovido.”²

“Agravado de Instrumento - Prestação de serviços - Redes sociais - Tutela cautelar antecedente - Perfil mantido pela autora na rede social Instagram foi invadido por hackers, e foi utilizado para prática de fraudes, em seu nome - Presentes os pressupostos para concessão da tutela, para "bloqueio" do acesso a terceiros, com restabelecimento do acesso da autora à conta com todas as suas funcionalidades - Possibilidade, ademais, de restabelecimento dos conteúdos anteriores à invasão do perfil da autora, conforme tecnologia de backup de conteúdos excluídos, que podem ser acessados e restaurados no app do Instagram para celulares Android e iPhone, conforme informação na "Central de Ajuda" do Instagram - Eventual impossibilidade de restauração do conteúdo, por ter sido excluído permanentemente por hacker, demanda dilação

² AI n.º 2340058- 98.2024.8.26.0000, 28ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Ferreira da Cruz, j. 27/11/2024.

*probatória - Majoração da multa mantida - Agravo não provido.*³

No tocante às *astreintes*, a finalidade da penalidade pecuniária é a de inibir o devedor ao descumprimento da obrigação e, ao mesmo tempo, persuadi-lo ao atendimento da ordem judicial, a teor do disposto no art. 536 do Código de Processo Civil.

In casu, a multa fixada na decisão que antecipou a tutela foi ratificada na sentença e a apelante não conseguiu demonstrar justa causa para o descumprimento do *decisum*.

Quanto ao valor da multa que foi fixado em R\$ 1.000,00 por dia, limitada a R\$ 50.000,00, não se divisa, *em princípio*, exagero no valor fixado, sobretudo porque a recorrente sequer esclareceu se haveria algum empeco de ordem técnica a justificar eventual descumprimento e, no mais, foram observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerado o notório porte econômico da apelante, não configurado o alegado enriquecimento sem causa do apelado, e que não exclui a possibilidade de sua modificação, na origem, se for o caso (art. 537, CPC).

A propósito, o posicionamento sedimentado no C. Superior Tribunal de Justiça sobre a matéria:

“PROCESSUAL CIVIL. 1) EXECUÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. MULTA COMINATÓRIA DIÁRIA IMPOSTA NO DESPACHO INICIAL. VALIDADE. 2) “ASTREINTE”, CONSISTENTE EM ELEVADA MULTA, FIXADA LIMINARMENTE PARA A OUTORGA DE ESCRITURA. VALIDADE. 3) ALEGAÇÃO DE INSUBSISTÊNCIA DA MULTA, EM VIRTUDE DA SUSPENSÃO DO PROCESSO DE EXECUÇÃO, AFASTADA; 4) EMBARGOS DO DEVEDOR REJEITADOS DIANTE DE ANTERIOR JULGAMENTO; 5) VALOR DA MULTA COMINATÓRIA COM NATUREZA DE “ASTREINTE”, TÍMIDA MODALIDADE BRASILEIRA DO “CONTEMPT OF COURT”, DERIVA DE SANÇÃO PROCESSUAL, QUE NÃO SOFRE A LIMITAÇÃO DA NORMA DE DIREITO CIVIL PELA QUAL O VALOR DA MULTA NÃO PODE ULTRAPASSAR O DO PRINCIPAL. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

1.- Na Execução de Obrigação de Fazer é admissível a fixação liminar de multa cominatória diária, para o caso de não cumprimento imediato da obrigação, indo o risco do não cumprimento à conta do executado que resiste em vez de cumprir o preceito, assumindo o risco decorrente da opção pela resistência.

[...].

³ AI n.º 2282757-96.2024.8.26.0000, 29ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Silvia Rocha, j. 31/10/2024.

4.- A limitação, no âmbito do direito contratual, do valor da multa ao valor da obrigação principal (art. 920 do Cód. Civil/1916) não se aplica à multa de natureza de "astreinte", a qual constitui eficaz instrumento processual de coerção indireta para a efetividade do processo de execução, ainda, no processo nacional, tímido instrumento, se comparado com o "contempt of Court" do Direito anglo-americano, que responsabiliza mais fortemente a parte recalcitrante e o próprio patrocínio temerário desta.

5.- O valor da multa cominatória como "astreinte" há de ser naturalmente elevado, no caso de dirigir-se a devedor de grande capacidade econômica, para que se torne efetiva a coerção indireta ao cumprimento sem delongas da decisão judicial.

6.- Recurso Especial improvido.⁴

Por fim, insurge-se a ré quanto à sua condenação nos ônus sucumbenciais. Nesse ponto, relembre-se que a responsabilidade pelo pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios à parte adversa baseia-se no princípio da causalidade. No presente caso, a ré deu causa à instauração da demanda devido à sua falha na proteção do perfil e ao não providenciar a recuperação da conta do autor.

Dessa forma, deve arcar com as despesas relacionadas ao processo.

Finalmente, debatidos os dispositivos legais e as questões apresentadas pela apelante, restaram configurados os pressupostos necessários à viabilização da admissão de eventuais recursos especial e extraordinário a serem interpostos pela apelante, se desejar.

E, para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial (RT 659/192).

Feitas tais ponderações, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorada para R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a verba honorária sucumbencial devida pela ré, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

JOÃO CASALI
- Relator -

⁴ STJ - 3ª T., REsp nº 940.309-MT, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 11/05/2010.