



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000401761

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2100751-87.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é agravada LILIANY DA SILVA MENEZES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43904.

Agravo de instrumento nº 2100751-87.2025.8.26.0000.

Comarca: São Paulo.

Agravante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Agravada: Liliany da Silva Menezes.

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. Perfil do Instagram desativado. Tutela de urgência deferida. Determinação de indisponibilização do conteúdo do perfil da autora e envio de orientações para recuperação de acesso, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 30.000,00. Presença dos requisitos do artigo 300 do CPC. Alegação de inexecutabilidade técnica não comprovada por relatórios ou documentos oficiais do Provedor, limitando-se a argumentos genéricos. Dever de cooperação processual da agravante descumprido. Multa cominatória. Possibilidade. Valor que não se mostra excessivo, considerando seu objetivo de compelir a parte a cumprir obrigação, bem como o poder econômico da recorrente. Eventual cumulação de astreintes com indenização futura é questão prematura e passível de supressão de instância nesse momento. Ademais, multa que poderá ser a qualquer tempo revista ou excluída pelo juízo “a quo” caso se torne excessiva ou desproporcional. Inteligência do art. 537, § 1º, do CPC. Decisão mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de agravo de instrumento tirado da respeitável decisão de fls. 48/50, integrada às fls. 106, dos autos do processo de origem que, em ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos morais, deferiu o pedido de tutela de urgência, para o fim de impor à ré, ora agravante, obrigação de fazer consistente em tornar indisponível o conteúdo da página relacionada ao usuário @lilianymenezesss na plataforma Instagram e entrar em contato com a autora pelo endereço de e-mail informado às fls. 21, a fim de orientar a parte para a recuperação de acesso ao perfil, no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 30.000,00.

Sustenta a agravante, em síntese, que o Provedor de Aplicações do Instagram oferece serviço seguro, com mecanismos robustos de proteção, como autenticação em dois fatores, orientações detalhadas na Central de Ajuda, ferramentas de recuperação de contas e diretrizes claras para prevenção de invasões, cumprindo o disposto no art. 14, § 1º, do CDC, não cabendo responsabilizá-lo por eventuais falhas do usuário ou terceiros; que a invasão da conta @lilianymenezes pode decorrer de fatores alheios ao serviço, como má gestão de senhas, vírus em dispositivos do usuário, clonagem de telefone ou e-mail vinculado, configurando hipótese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC); que a obrigação de restabelecer o acesso à conta tornou-se inexecutável, pois a conta não foi localizada pelo Provedor, possivelmente deletada permanentemente, devendo ser resolvida sem culpa da ré, nos termos do art. 248 do CC e arts. 497 e 499 do CPC; que a fixação de astreintes é incompatível com a impossibilidade de cumprimento, violando os princípios da proporcionalidade, adequação e razoabilidade, além de configurar enriquecimento sem causa, conforme art. 537, § 1º, II, do CPC; que, subsidiariamente, a conversão da obrigação em perdas e danos exige comprovação de danos concretos pela agravada, inexistente nos autos; que a cumulação de astreintes com indenização caracteriza *bis in idem*, divergindo da jurisprudência do STJ. Requer, assim, provimento do recurso com a reforma da decisão recorrida.

A liminar foi indeferida (fls.46).

É o que importa a ser relatado.

Desnecessária a intimação da agravada para responder ao recurso ante a ausência de prejuízo.

O agravo não é de ser provido.

Narra a petição inicial que a agravada utiliza a plataforma Instagram para se comunicar com família e amigos, e que possuía mais de 3000 seguidores. Ocorre que em 28/10/2024 teve sua conta invadida por terceiros para a prática de golpes e que, ao constatar o acesso indevido, seguiu todas as orientações da plataforma para recuperar sua conta; contudo, sem sucesso, uma vez que o terceiro havia alterado todos os dados de recuperação. Pediu liminarmente o restabelecimento do seu acesso e, ao fim, a confirmação da tutela e a condenação da ré à indenização por danos morais no valor de R\$ 11.000,00.

Foi deferida a tutela de urgência, nos termos acima mencionados, motivando a interposição deste recurso.

E, em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável decisão não merece reparos.

O presente agravo foi interposto contra a decisão que deferiu pedido de tutela de urgência, de modo que, neste momento, somente é possível analisar a existência ou não dos requisitos legais que autorizam a medida, sob pena de se antecipar o julgamento de mérito, que depende de observância do devido processo legal, ou seja, do pleno exercício do contraditório e da ampla defesa, com a produção de todas as provas que se fizerem necessárias.

Restou evidenciada a relevância na fundamentação da agravada, a evidenciar a **probabilidade do direito** ante a aparente invasão do perfil, evidenciada pela alteração não autorizada de dados cadastrais (e-mail e telefone) e pela veiculação de anúncios atípicos, conforme imagens juntadas às fls. 30/34. Ademais, a alegação de culpa exclusiva da autora carece de suporte probatório mínimo nesta fase processual.

Quanto à alegação de inexistência de vício de segurança no serviço, é irrelevante nesta cognição sumária. A tutela de urgência não pressupõe análise definitiva da responsabilidade civil, mas apenas a verossimilhança do direito ante a violação do acesso à conta, independentemente da causa. A eventual comprovação de falha técnica ou responsabilidade do provedor será objeto de dilação probatória no mérito, conforme art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Tais elementos, ainda que não definitivos, atendem ao requisito da *fumus boni iuris* em sede de tutela de urgência, não sendo exigível prova cabal nesta fase.

Ademais, também presente o **perigo de dano**, tendo em vista o risco de prejuízo à autora e a terceiros que eventualmente interajam com o conteúdo fraudulento que vem sendo veiculado no perfil da agravada justificam a medida, conforme destacado na decisão agravada.

A alegação de **inexequibilidade da obrigação**, sob o argumento de que a conta não foi localizada pelo Provedor, não se sustenta. A decisão liminar não impôs a reativação da conta, mas tão somente a indisponibilização do conteúdo do perfil *@lilianymenezesss* e o envio de orientações para recuperação de acesso, medidas compatíveis com a atuação técnica do Facebook Brasil, que detém meios para cumprir tais determinações, ainda que a conta esteja sob análise ou tenha sido temporariamente suspensa.

Ademais, agravante não juntou aos autos qualquer relatório técnico ou comunicação oficial do Provedor de Aplicações do Instagram atestando a exclusão permanente da conta, limitando-se a alegações genéricas, insuficientes para afastar a presunção de viabilidade das medidas determinadas (indisponibilização do conteúdo e orientações de recuperação), especialmente diante do dever de cooperação processual que

incumbe a todas as partes da lide.

Com efeito, a agravante não comprovou qualquer impossibilidade técnica de cumprimento da liminar. A eventual exclusão permanente, se comprovada, poderá ser discutida em momento oportuno, com a produção de provas técnicas, mas não invalida os deveres impostos na tutela antecipada.

Outrossim, é fato incontroverso que a conta da agravada foi hackeada e utilizada por terceiro estelionatário, e que a agravada tentou recuperar as contas diretamente junto à ré, sem sucesso.

Destarte, presentes os requisitos legais, nesta sede de cognição sumária e superficial, correta a decisão agravada ao deferir a tutela de urgência pleiteada.

Nessa linha:

Agravo de instrumento – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e pedido de tutela antecipada – Insurgência contra a decisão que indeferiu a liminar pretendida de para que o requerido proceda com o desbloqueio e recuperação do perfil existente na rede social do Instagram da parte autora. Desbloqueio e reativação de perfil do Instagram hackeado – Possibilidade – Requisitos do art. 300 do CPC preenchidos – Parte autora que demonstrou a probabilidade do direito e o perigo de dano irreparável, notadamente diante dos documentos acostados – Requerido que, ademais, já apresentou contestação na origem e, em cognição não exauriente, teria dao indícios de que a conta do Instagram da parte autora foi efetivamente hackeada – Efeito ativo deferido no recurso que merece ser confirmado – Precedentes – Decisão reformada.

Recurso provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2035227-80.2024.8.26.0000; Rel. Afonso Celso da Silva; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 12/04/2024) (realces não originais).

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Decisão que deferiu tutela de urgência, para determinar que a agravante proceda ao bloqueio da conta @fontedotênis.sp junto à rede social "Instagram", restabelecendo, em seguida, seu acesso à agravada, sob pena de multa. Configuração dos pressupostos do artigo 300 do CPC. Agravada que teve a referida conta invadida por terceiros, que passaram a aplicar golpes em seu nome. Dever da agravante de diligenciar quanto ao bloqueio da referida conta e sua posterior recuperação, como forma de resguardar os direitos da agravada. Necessidade, contudo, de fornecimento de um novo e-mail pela agravada, não vinculado às plataformas "Instagram" e "Facebook", para possibilitar o envio de link com instruções para a recuperação segura da conta. Multa cominatória que visa compelir a agravante ao cumprimento de obrigação de fazer e foi estipulada segundo critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Manutenção. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Agravo de Instrumento 2156879-69.2021.8.26.0000; Rel. Márcio Boscaro; 10ª Câmara de Direito Privado; j. 14/09/2021) (realce não original).

Com efeito, a ré não apresentou qualquer indício da impossibilidade de cumprimento da ordem, como a existência concreta de impedimento técnico ou outra prova concreta do quanto alegado.

No que concerne à **multa cominatória**, o artigo 537 do Código de Processo Civil permite que, em tutela provisória, o magistrado fixe, até mesmo de ofício, multa diária, como forma de garantir o

cumprimento da ordem judicial, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.

Importante citar a doutrina de **CASSIO SCARPINELLA BUENO**: *A multa não tem caráter compensatório, indenizatório ou sancionatório. Muito diferentemente, sua natureza jurídica repousa no caráter intimidatório, para conseguir, do próprio réu (executado), o específico comportamento (ou abstenção) pretendido pelo autor (exeqüente) e determinado pelo magistrado. É, pois, medida coercitiva (cominatória). A multa deve agir no ânimo do obrigado e influenciá-lo a fazer ou não fazer a obrigação que assumiu. Daí ela dever ser suficientemente adequada e proporcional para seu mister. Não pode ser insuficiente a ponto de não criar no obrigado qualquer receio quanto às consequências de seu não-acatamento. Não pode, de outro lado, ser desproporcional ou desarrazoada a ponto de colocar o executado em situação vexatória. O magistrado, assim, deve ajustar o valor e a periodicidade da multa consoante as circunstâncias concretas, com vista à obtenção do resultado específico da obrigação reclamada pelo exeqüente. O § 4º do art. 461, ademais, é claro, forte na razão de ser da multa, quanto à possibilidade de ela ser fixada sem pedido da parte interessada (Curso Sistematizado de Direito Processual Civil, vol. 3, São Paulo, Saraiva, 2008, p. 412) (realces não originais).*

Como esclarecem **NELSON NERY JÚNIOR** e **ROSA MARIA DE ANDRADE NERY** a respeito da imposição de multa que vise estimular o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, O juiz não deve ficar com receio de fixar o valor em quantia alta, pensando no pagamento. O objetivo das astreintes não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma específica. A multa é apenas inibitória. Deve ser alta para que o devedor desista de seu intento de não cumprir a obrigação específica. Vale dizer, o

devedor deve sentir ser preferível cumprir a obrigação na forma específica a pagar o alto valor da multa fixada pelo juiz (Código de processo civil comentado e legislação extravagante, 12ª ed., São Paulo, RT, 2012, p. 804) (realces não originais).

Portanto, em vista da finalidade da multa cominatória, que é exatamente a de estimular o cumprimento da obrigação de fazer, do tempo que a agravada aguarda sem atendimento à solicitação de recuperação de acesso à conta e da relevância do serviço prestado pela agravante, o valor da multa diária fixada para a hipótese de descumprimento da obrigação revela-se razoável e proporcional, uma vez que o valor é compatível com a obrigação e está em consonância com os parâmetros adotados por este Egrégio Tribunal em casos análogos e com o porte econômico da recorrente.

Quanto à alegação de eventual cumulação indevida de astreintes com futura indenização por perdas e danos, trata-se de questão prematura. A decisão agravada limitou-se a deferir tutela provisória para indisponibilização do conteúdo e orientações de recuperação de acesso, sem qualquer menção a condenação indenizatória.

A discussão sobre cumulação de multa coercitiva com eventual reparação de danos pressupõe análise de mérito, ainda não realizada pelo juízo de origem. Adentrar esse tema agora implicaria supressão de instância, pois a eventual fixação de indenização – se requerida – dependerá de instrução probatória e contraditório pleno. Por ora, as astreintes cumprem função exclusivamente coercitiva, conforme destacado nas passagens doutrinárias acima, não havendo risco de *bis in idem*.

Ressalta-se, de todo modo, que, se necessário, a multa poderá ser a qualquer tempo revista ou excluída pelo Juízo *a quo* caso se

torne excessiva ou desproporcional (artigo 537, §1º, do Código de Processo Civil), não sendo o caso, portanto, de alterar o critério adotado pelo Magistrado.

Nesse sentido, inclusive desta Colenda Câmara:

*AGRAVO DE INSTRUMENTO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer. Rede social. Conteúdo disponibilizado na plataforma da ré (Instagram). Decisão que deferiu o pedido de tutela de urgência da autora, para compelir a ré ao cumprimento da obrigação de fazer consistente em viabilizar o acesso da autora à conta de sua propriedade. Irresignação da ré. Descabimento. **Presença dos requisitos do artigo 300 do CPC. Necessidade de dilação probatória. Manutenção do valor da multa. Razoabilidade e proporcionalidade. Artigos 536, "caput" e § 1º, e 537, ambos do CPC. Multa que poderá ser revista caso necessário. Decisão mantida.** Recurso não provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2141845-83.2023.8.26.0000; Rel. Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; j. 16/06/2023) (realces não originais).*

*AGRAVO DE INSTRUMENTO. Perfil do Instagram desativado. Infração praticada pela autora que não foi demonstrada extrajudicialmente de modo preciso, concreto e circunstanciado. Conta utilizada para fins profissionais. Restabelecimento do serviço de rigor. **Fixação de astreintes. Inconformismo da requerida. Descabimento. Requisitos autorizadores da medida de urgência deferida em sede de cognição sumária pelo Douto Magistrado a quo. Multa exigível. Valor que não se mostra excessivo, considerando seu objetivo de compelir a parte a cumprir obrigação, bem como o poder econômico da recorrente.** Recurso desprovido. (TJSP; Agravo de Instrumento*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2280430-52.2022.8.26.0000; Rel. Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; j. 14/12/2022) (realces não originais).

De rigor, portanto, a manutenção da respeitável decisão recorrida.

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator