



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426189

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011284-42.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ANA LUISA SILVA MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA).

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, 30 de abril de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1011284-42.2024

Comarca: São Paulo – Foro Central (17ª Vara Cível)

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelada: Ana Luisa Silva Martins

Voto nº 23.713

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Autora que alega que teve sua conta no Instagram invadida por terceiros – Pretensão ao restabelecimento - Sentença de procedência, que condenou a ré na obrigação de fazer, consistente na restituição do perfil Instagram da autora, com a preservação do nome, descrição, conteúdo, postagens e seguidores até 24/01/24, sob pena de multa diária- da ré – Não acolhimento - Falha na prestação de serviços evidenciada – Responsabilidade objetiva - Ré que não comprovou a adoção de mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores - Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral não comprovados - Pedido da ré, de indicação de e-mail diverso “válido” e “seguro”, que não merece acolhida - Ré que se limitou a apresentar argumentação genérica, e não comprovou a impossibilidade de vinculação do endereço de e-mail indicado pela autora à sua conta na rede social "Instagram" – Determinação que deve ser cumprida em relação ao e-mail indicado pela autora - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 109/113, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido inicial “para condenar o réu à obrigação de fazer consistente em providenciar a restituição do perfil Instagram da autora @00.ana_sz (URL: https://www.instagram.com/00.ana_sz?igsh=MTg3aHh6OW1iNW9wZW==, com a preservação do nome, descrição, conteúdo, postagens e seguidores até 24/01/24, sob pena das “astreintes” já fixadas. Fica consolidada a decisão concessiva de tutela de urgência às fls. 23/24. Em consequência, JULGO EXTINTO o feito com resolução do mérito, o que faço a teor do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em

face do resultado ora alcançado, fica ao réu carregada a responsabilidade pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa fls. 08.”

A autora ajuizou a demanda alegando que “é uma usuária ativa das redes sociais, sendo o Instagram uma das plataformas mais relevantes para sua comunicação com amigos, conhecidos e colegas.” Aduz que, “Durante seu período de uso da referida plataforma, o perfil da Autora acumulou uma considerável base de seguidores, contabilizando mais de 3.000 seguidores, demonstrando ser um usuário ativo na rede.” Informa que, no dia 24 de janeiro de 2024, “teve sua conta no Instagram invadida de maneira criminosa. Como resultado dessa ação nefasta, a parte Autora perdeu completamente o acesso ao seu perfil na plataforma. Imediatamente após a descoberta da invasão, a parte Autora tomou medidas proativas no sentido de recuperar o acesso à sua conta no Instagram. Ela seguiu rigorosamente todas as instruções e recomendações fornecidas pela plataforma, utilizando o recurso de suporte disponível no próprio aplicativo para obter informações detalhadas e procedimentos destinados a solucionar o problema e, conseqüentemente, recuperar sua conta. No entanto, apesar da diligência e do estrito cumprimento das orientações fornecidas pela plataforma, a parte Autora não conseguiu restabelecer o acesso à sua conta. Isso ocorreu porque o invasor já havia promovido alterações maliciosas nos dados associados à conta da parte Autora, incluindo, mas não se limitando, a endereço de e-mail e número de telefone. Essas informações são fundamentais para o processo de recuperação do perfil, tornando-o inacessível após a manipulação criminosa.” Diante disso, requereu a concessão de “tutela antecipada em caráter antecedente, impondo à empresa ré a obrigação de cumprir determinadas medidas, sob pena de multa diária no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais); b.1) Determinar que seja efetivado o bloqueio imediato e incondicional de qualquer acesso ao perfil do Instagram “@00.ana_sz”, mesmo que ocorra eventual alteração para outro @nomedeusuário; b.2) Determinar que seja preservado integralmente o nome de usuário original, “@00.ana_sz”, no perfil da autora na plataforma Instagram, uma vez que esse nome representa sua identidade digital, mesmo que tenha sido ou venha a ser alterado por terceiros invasores, a fim de evitar a apropriação indevida. b.3) Determinar que seja procedido a RESTAURAÇÃO de eventual conteúdo deletado ou

modificado pelo invasor (foto, descrição do perfil, curtidas, comentários, seguidores, etc.), da plataforma Instagram e Facebook, ou, caso não haja viabilidade técnica, proceder então com a PRESERVAÇÃO do conteúdo do perfil até o dia anterior ao dia da invasão, qual seja, 23/01/2024. b.4) Determinar que seja enviado à parte autora, no endereço de e-mail luisaanasilva19159515@gmail.com (endereço eletrônico que nunca esteve vinculado a nenhum serviço do Facebook/Instagram), no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, link com instrução para RECUPERAÇÃO de sua conta da plataforma Instagram e Facebook. c) A outorga de um prazo de 15 dias, a contar da concessão da tutela antecipada, para que a autora possa realizar a emenda à presente petição conforme previsto no artigo 303, §1º, inciso I do CPC. Nesse período, será pleiteada a citação da parte ré, para que esta possa apresentar sua resposta ao pedido definitivo previamente mencionado.”

Irresignada com a sentença, a ré apelou (fls. 125 e ss.), alegando que “não tem o dever legal de armazenamento/guarda e fornecimento de conteúdos publicados por seus usuários e atividades, tampouco de armazenarem tais conteúdos”, e que o Juízo a quo, ao rejeitar os embargos de declaração, não analisou todas as questões suscitadas. Sustenta que, “conforme explorado nos embargos de declaração rejeitados e que ensejou a interposição do presente recurso, para que o Provedor de Aplicações do Instagram realize as devidas investigações com segurança, se faz necessário a indicação de um e-mail válido e seguro. Todavia, o único e-mail indicado pela Apelada é o luisaanasilva19159515@gmail.com, todavia, após investigações o Provedor verificou que o e-mail em questão não foi considerado válido e seguro. 32. Nessa toada, para a devida retomada do acesso de sua conta, é necessário que seja indicado UM e-mail seguro, de titularidade da parte Apelada, que não está e jamais esteve, vinculado a qualquer conta nos serviços Facebook e Instagram, para que então seja possível o envio de instruções que possibilitarão o início do procedimento de recuperação de acesso.” Alega que, “a ordem de devolução do acesso para a Apelada não poderá ser cumprida se não for fornecido um endereço de e-mail seguro pela Apelada que nunca tenham sido vinculados a outro perfil ou conta para envio do link de recuperação. 39. Tanto é assim que a jurisprudência – inclusive deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - é clara no sentido de que nos casos de invasão de perfis no serviço Facebook, “plausível se mostra a alegação da agravante

da necessidade de indicação pela agravada de um endereço de e-mail válido e seguro, antes nunca vinculado a nenhuma conta do Instagram ou do Facebook para que seja possível o envio do link para a recuperação”, uma vez que tal medida confere segurança para a recuperação de uma conta outrora invadida (...) Neste sentido, requer o provimento do recurso para a destacar o procedimento de recuperação somente poderá ser realizado com a indicação de um endereço de e-mail válido e seguro pela própria Apelada, de modo que o cumprimento da obrigação deverá ser condicionado ao fornecimento de tal informação e a r. sentença reformada.” Acrescenta que “provedores de aplicação à internet, não tem o dever legal de armazenamento/fornecimento de conteúdos publicados por seus usuários, tampouco de armazenarem conteúdo. 44. Deste modo, inicialmente, cumpre esclarecer que não cabe ao Provedor de Aplicações do Instagram remover ou adicionar seguidores da conta da Autora, visto que está se trata de atividade dos próprios usuários, não podendo o Provedor do serviço intervir nessa interação, vez que o número de seguidores não é dado estático e pode se alterar a cada segundo por escolha exclusiva dos usuários em começar ou parar de seguir uma determinada conta (...) Logo, é certa a inexigibilidade jurídica da pretensão de armazenamento de dados extravagantes, tornando-se ainda mais evidente quando se lê o art. 16, II c/c o art. 22, § único, II ambos do Marco Civil da Internet.” Ressalta que “a jurisprudência reconhece de maneira firme que, nos termos do Marco Civil, os provedores de aplicações de Internet (como o serviço Instagram) somente podem ser obrigados a armazenar e a prestar em Juízo os registros de acesso a aplicações de internet – ou seja, informações de IP, data e horário, nada mais.” Além disso, “eventual ordem para armazenamento de dados extravagantes, haveria ainda ofensa frontal ao princípio da legalidade, previsto no artigo 5.º, II da Constituição Federal.” Por fim, alega que “Como visto, o Facebook Brasil apresentou justo motivo para o não cumprimento do decisum, considerando a necessidade de indicação de um e-mail válido e seguro para que o Provedor de Aplicações do Instagram possa dar início continuidade as investigações e futuramente se o caso auxiliar o usuário a recuperação de acesso de sua conta no serviço Instagram. 70. Deste modo, tendo em vista que o juízo de origem, tornou a r. decisão liminar definitiva, é fato inarredável que a obrigação aqui discutida é inexequível até o momento desta indicação, devendo, portanto, ser

afastada a multa imposta, fixada na monta “diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)”.” Diante disso, requereu a reforma da sentença, para que: “O cumprimento da obrigação fixada em sede de liminar seja condicionado à prévia indicação por parte da Apelada de um e-mail válido e seguro, que não esteja vinculado à nenhuma conta nos serviços Instagram e Facebook, suspendendo-se multa até a indicação do e-mail por conta do justo motivo que inviabiliza o cumprimento da r. sentença, nos termos do artigo 537, §1º, II, CPC; ii. Na remota hipótese de os argumentos expostos não serem acolhidos, de rigor seja afastada a multa “diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)”, imposta para o não cumprimento da obrigação imposta, pelo justo motivo apresentado pelo Facebook Brasil e, caso assim não entenda, o Facebook Brasil requer a minoração da multa fixada. iii. Seja reformada a parcela da ordem que determinou o restabelecimento de acesso a conta com “a preservação do nome, descrição, conteúdo, postagens e seguidores até 24/01/24, sob penas “astreintes” já fixadas”, sob pena de violação ao princípio da legalidade (art. 5º, II, CF) e às disposições contidas no Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e no Decreto nº 8.771/2016 iv. Do descabimento e necessidade de reforma com relação a sucumbência, uma vez que o Facebook Brasil não deu causa a demanda; v. A concessão do efeito suspensivo.”

O recurso foi processado com apresentação de contrarrazões (fls. 150/156).

É o relatório.

Narra a autora, na inicial, que teve sua conta inscrita na rede social administrada pela ré, invadida por terceiros, razão pela qual pretende compelir a requerida, ora apelante, a restaurar sua conta na rede social “Instagram”.

Ressalta-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é evidentemente de consumo, pois a autora se utiliza da plataforma disponibilizada pela requerida como consumidora final, devendo a ação ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que prevê, em seu art. 14º, a responsabilidade objetiva da prestadora de serviços.

Neste sentido, a ação de terceiros na fraude perpetrada não exime a requerida

da responsabilidade civil pelos danos causados à autora, mormente ante sua inércia em comprovar que adotou mecanismos de segurança adequados e aptos a impedir a ação de fraudadores

Importa consignar que nem toda invasão de aplicativo terá a mesma solução jurídica. Relevante se faz a análise de cada caso e diferenciar, do ponto de vista legal, quando a clonagem se dá por descuido da vítima, que fornece sua senha ou “QR code” ao falsário, do golpe feito com a clonagem do “chip” do aparelho celular.

Os Tribunais têm entendido que, quando há o descuido da vítima, esta acaba assumindo os riscos do prejuízo suportado, sem poder imputar a responsabilidade de indenização à empresa Facebook, administradora das redes sociais, ou à operadora de telefonia. Já nos casos em que há clonagem do *chip*, a operadora de telefonia e o próprio Facebook, assumem o dever de indenizar.

No caso em análise, a ré/apelante nem sequer forneceu qualquer elemento de prova capaz de evidenciar que a fraude se tornou possível, tal como alega, em razão de a própria autora ter agido de modo temerário em relação à preservação dos seus dados de usuário e senha, cujo ônus lhe incumbia, a teor da regra do art. 373, II, do CPC.

Nesse panorama, há que prevalecer a responsabilidade objetiva da apelante em razão da falha constatada na prestação dos serviços, não havendo falar em culpa exclusiva da própria vítima ou de terceiro.

Portanto, ausente a comprovação dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos da pretensão autoral, reputa-se correto o reconhecimento da responsabilidade da requerida nos eventos narrados.

Nesse sentido:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE - INVASÃO DO PERFIL DOS AUTORES NA REDE SOCIAL INSTAGRAM E POSTERIOR IMPOSSIBILIDADE DE ACESSÁ-LA – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA - NÃO

DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DE ATO IMPUTÁVEL AOS PRÓPRIOS AUTORES COMO CAUSA DO OCORRIDO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ – RECONHECIMENTO – REQUERIMENTO DA RÉ DE QUE SEJA ATESTADO O CUMPRIMENTO DA LIMINAR – DESCABIMENTO – DISCUSSÃO QUE DEVE SER DIRIMIDA NA FASE DE CUMPRIMENTO DE SENTENÇA - PRETENSÃO DE AFASTAMENTO DOS LUCROS CESSANTES - CABIMENTO - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA NESSE PONTO, COM MODIFICAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.” (Apelação 1133215-46.2023.8.26.0100; Relator(a): Andrade Neto; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 27/03/2025; Data de publicação: 27/03/2025)

A ré requer a indicação de e-mail diverso, “válido” e “seguro”, para vinculação à conta da autora, aduzindo que o endereço fornecido não foi considerado seguro pelo provedor, e que já estaria sendo utilizado nos serviços oferecidos pela requerida.

No entanto, em que pesem as alegações da ré, tem-se que a argumentação apresentada se mostra demasiadamente genérica, inexistindo provas concretas de que o endereço indicado pela própria requerente, não possua os requisitos mínimos de segurança, a obstar sua vinculação com a conta na plataforma “Instagram”.

Ademais, a requerida/apelante, sequer demonstra a existência da suposta vinculação do e-mail indicado com outras redes sociais de sua propriedade, se tratando de afirmativa unilateral, sem nenhum elemento corroborativo.

Assim, ausente qualquer prova hábil acerca da impossibilidade de vinculação da conta na rede social “Instagram” ao endereço de e-mail fornecido pela autora, de rigor a manutenção da r. sentença, neste quesito.

Nesse sentido:

“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 em razão de

invasão da sua conta por terceiros. Sentença de parcial procedência. Apelo de ambas as partes. 1. 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. Sentença mantida neste quesito. 2. Pedido de indicação de e-mail diverso. Ré que não comprovou a impossibilidade de vinculação do endereço de e-mail indicado pelo autor à sua conta na rede social "Instagram", se limitando a apresentar argumentação genérica acerca da inviabilidade pelos protocolos de segurança do provedor e utilização do endereço em outros serviços. Cominação que deve ser cumprida em relação ao e-mail indicado pelo requerente na exordial. Sentença mantida neste quesito. 3. Danos morais. Conduta desidiosa da ré que ensejou na invasão da conta pessoal do autor e utilização de seu nome para aplicar golpes financeiros. Prejuízo à imagem do requerente perante amigos, conhecidos e familiares. Situação que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano, provocando grave abalo e angústia íntima. Danos morais devidos. Contudo, quantum indenizatório que comporta redução para valores proporcionais. Sentença alterada neste quesito. 4. Multa cominatória. Pedido de majoração retroativa das astreintes que se mostra descabido, sob pena de desnaturar a função da multa cominatória para mero instrumento de acréscimo patrimonial do autor. Ademais, mero inadimplemento que não pode servir como único fundamento para a majoração da penalidade. Astreintes fixadas em valores razoáveis e proporcionais. Sentença mantida neste quesito. 5. Multa em sede de embargos declaratórios. Embargos de declaração opostos pela requerida que foram apenados com a multa prevista no art. 1.026, §2º, do CPC. Ré que expressou mera irresignação com o resultado da demanda. Ausência de subsunção às hipóteses do art. 1.022 do CPC. Manifesto intuito protelatório com a oposição de recurso infundado, afrontando à boa-fé processual. Penalidade corretamente aplicada pelo MM. Juízo a quo. Sentença mantida neste quesito. 6. Recurso do autor não provido e recurso da ré parcialmente provido.” (Apelação 1000720-47.2022.8.26.0076;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator(a): Mary Grün; Comarca: Bilac; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 23/01/2023; Data de publicação: 23/01/2023).

Ante o desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios fixados na sentença para 12% do valor da causa.

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

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator