



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000444877

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2011807-12.2025.8.26.0000, da Comarca de Ibatinga, em que é agravante ANA CAROLINE DA CRUZ BRAGA (JUSTIÇA GRATUITA), é agravado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 2011807-12.2025.8.26.0000

COMARCA DE IBITINGA

AGRAVANTE: ANA CAROLINE DA CRUZ BRAGA

AGRAVADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

JUÍZA: MARIANA MARQUES BARBIERI

Voto nº 1016

AGRAVO DE INSTRUMENTO. TUTELA DE URGÊNCIA. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização. Invasão ao perfil da autora na rede social Instagram. Pedido de tutela de urgência para que a ré restabeleça o imediato acesso à conta. Indeferimento. Insurgência da autora. Exposição indevida de dados pessoais da autora. Recuperação da conta que demanda exercício do contraditório para dirimir controvérsias acerca da titularidade e da efetiva segurança da conta em questão. Bloqueio temporário, no entanto, necessário para assegurar a segurança da autora, impedir novos prejuízos e proteger os direitos da requerente e de terceiros. Antecipação da tutela que deve ser concedida em parte, apenas para determinar o bloqueio de acesso ao perfil por terceiros – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Decisão reformada em parte, ratificada a antecipação parcial da tutela recursal - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de agravo de instrumento interposto contra a r. decisão de fls. 50/52 proferida nos autos da *ação de obrigação de fazer com pedido de indenização e pedido de tutela antecipada*¹ ajuizada por ANA CAROLINE DA CRUZ BRAGA em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, na parte em que a MMª Juíza indeferiu o pedido de tutela urgência.

Recorre a autora, referindo que “*mantém junto à rede social Instagram, administrada pela ré, perfil pessoal “@anacaroline9124”*”, que foi “*hackeado em 04/01/2025, de modo que a agravante perdeu o acesso à conta e um terceiro desconhecido passou a divulgar supostos métodos de ganho fácil de dinheiro, na clara intenção de aplicar golpes em seus seguidores*”. Menciona que

¹ R\$ 30.000.00 em janeiro de 2025.

mesmo “*diante de diversas interpelações e reclamações administrativas junto à ré/agravada, esta ficou-se inerte, tanto em reaver a titularidade da conta da agravante, quanto em bloquear o perfil, que estava recebendo diversas denúncias por outros usuários*”, daí o ajuizamento da demanda, buscando ordem liminar para reativação da conta. Alega que há elementos de provas suficientes nos autos para a concessão da tutela de urgência, notadamente a indicação do perfil e URL, provas documentais e tentativas de recuperação da conta, ainda que “*está há 18 dias até a presente data sem acesso ao seu perfil na rede social administrada pela Ré, vendo seu nome ser manchado pela aplicação de golpes, demonstrando-se a desídia da empresa com os consumidores*. Pede a antecipação da tutela recursal, “*para o fim de determinar o bloqueio, a restauração e recuperação da conta “@anacaroline9124” à agravante, mediante envio de link com instruções para a RECUPERAÇÃO ao e-mail: anacarolinerecuperacao2025@outlook.com*” e, ao final, a reforma da r. decisão agravada.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (gratuidade concedida na origem às fls. 50/52), recebido com antecipação parcial da tutela recursal “*para determinar à parte requerida que, no prazo de 24 horas, bloqueie a conta da autora @anacaroline9124 na rede social Instagram, sob pena de multa diária de R\$1.000,00, limitada ao valor da causa*” (fls. 80/82) e respondido (fls. 115/124), sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O art. 300 do CPC dispõe que: “*A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.*”

No caso, a MMª Juíza entendeu pela ausência dos requisitos estabelecidos no mencionado dispositivo, indeferindo o pedido de tutela de urgência (fls. 50/52 da origem), nos seguintes termos:

“*Vistos.*”

(...)

Indefiro a tutela de urgência pleiteada, consistente em compelir o requerido a desbloquear em 24 horas a conta mantida pela autora em sua plataforma, ao fundamento de que seu perfil foi invadido e apropriado por criminosos, porquanto, em sumária cognição, não se vislumbra a probabilidade do direito alegado.

Com efeito, não há nos autos prova segura de que a autora seja a titular da conta reclamada, circunscrevendo-se, a documentação juntada, em capturas de telas de aplicativo de mensagens, meio probante de natureza duvidosa, eis que é facilmente manipulável.

Desse modo, para o deslinde, convém que se aguarde a prévia instalação do contraditório, com o exercício da ampla defesa.

(...)".

Respeitado o entendimento do d. juízo *a quo*, no caso, estão presentes os requisitos para a antecipação parcial da tutela pleiteada.

Com efeito, é possível inferir do alegado e da documentação que instruiu a inicial a verossimilhança da alegação, sendo evidente o risco de dano de difícil reparação, que decorre da demora no bloqueio do acesso ao perfil da autora na rede social Instagram.

A agravante comprovou ter buscado os canais regulares de atendimento do usuário para resolver a questão, sem resposta ou solução, situação que parece indicar falha na prestação dos serviços por parte da agravada.

O “*periculum in mora*” justifica a adoção de medidas preventivas para evitar que terceiros continuem a utilizar a conta da autora de forma fraudulenta, deixando-a vulnerável, além de expor os demais usuários que acessam a conta. Caso mantida a situação narrada, são evidentes os riscos à reputação da autora, o que indica também a plausibilidade do direito invocado neste ponto.

Todavia, a restituição do perfil está condicionada à elucidação de controvérsias acerca da titularidade e da efetiva segurança da conta, questões que demandam o contraditório, de modo que o bloqueio temporário da conta, para obstar o acesso de terceiros ao perfil, é a medida adequada para impedir novos prejuízos e proteger os direitos da agravante

e de terceiros, sem, contudo, esgotar a análise do pedido de recuperação, que será oportunamente examinado.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS DECISÃO INTERLOCUTÓRIA QUE DEFERIU, EM PARTE, O PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA, DETERMINANDO O BLOQUEIO PROVISÓRIO DE CONTA EM REDE SOCIAL. ALEGAÇÃO DE INVASÃO POR HACKERS. PRETENSÃO DE RESTABELECIMENTO IMEDIATO DO ACESSO À CONTA. NECESSIDADE DE INSTRUÇÃO COMPLETA DO FEITO PARA COMPROVAÇÃO DA TITULARIDADE. PRINCÍPIO DO CONTRADITÓRIO E AMPLA DEFESA. PREVALÊNCIA DA SEGURANÇA E PROTEÇÃO CONTRA FRAUDES. MANUTENÇÃO DA DECISÃO DE PRIMEIRO GRAU.

(TJSP; Agravo de Instrumento 2192562-65.2024.8.26.0000; Relator (a): João Casali; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 1ª Vara Cível; Datado Julgamento: 24/08/2024; Data de Registro: 24/08/2024).

AGRAVO DE INSTRUMENTO – TUTELA DE URGÊNCIA – Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização – Invasão ao perfil na rede social Instagram – Pedido de tutela de urgência para que a ré restabeleça o fornecimento do serviço – Insurgência contra decisão que indeferiu tutela de urgência – Hackers com acesso a dados pessoais, fotos e conversas do agravante e seus clientes – Exposição indevida – Imediata recuperação da conta que não se mostra adequada, dada a ausência dos requisitos para tanto - Necessidade do contraditório para a elucidação de controvérsias acerca da titularidade e da efetiva segurança das contas - Bloqueio temporário da conta para assegurar a segurança do agravante e seus clientes - Medida adequada para impedir novos prejuízos e proteger os direitos da agravante e de terceiros - Antecipação da tutela que deve ser concedida em parte, apenas para determinar o bloqueio de acesso ao perfil por terceiros – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Decisão reformada em parte - Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Agravo de Instrumento 2342780-08.2024.8.26.0000; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 12/12/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento em parte ao recurso, confirmando a antecipação parcial da tutela recursal deferida nos autos para que a ré, no prazo de 24 horas, bloqueie a conta da autora @anacaroline9124 na rede social Instagram, sob pena de multa diária de R\$1.000,00, limitada ao valor da causa.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora