



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300830

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086967-85.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada MARÍLIA LUNA JUNQUEIRA ZIMMERMANN, são apelados/apelantes TIM S/A e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos das rés, e deram parcial provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente) E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39.476

Apelação nº 1086967-85.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – 26ª Vara Cível do Foro Central da Capital

**Apelantes: MARÍLIA LUNA JUNQUEIRA ZIMMERMANN (Autora);
TIM S/A (Corré) e
FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
(Corré)**

Apeladas: AS MESMAS

Juiz Prolator: Daniel Lucio da Silva Porto

APELAÇÕES. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano material e moral. Autora vítima de golpe conhecido como “SIM Swap”, acarretando invasão da conta de usuária (pessoa física) em redes sociais (*Instagram e WhatsApp*), por terceiros, com o fim de aplicar golpes nos seus seguidores, perdendo acesso à conta. R. sentença de parcial procedência da ação, com apelo das partes. Apelação da autora voltada à majoração da indenização por danos morais. Irresignação que prospera. Patente a ocorrência de lesão moral a apelante (arquiteta), que, por falha na prestação de serviços das requeridas, viu o perfil em rede social que usa para publicidade da sua profissão e contatos com seus clientes, ser invadida repentinamente em 27.05.2024 por fraudadores. Perfil profissional na rede social que serve como vitrine para que futuros clientes analisem o profissionalismo, boa reputação dos serviços e imagem da autora. Conta da apelante que possuía mais de 370 mil seguidores (fl. 36). *Quantum* indenizatório que comporta elevação, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como em conformidade com o valor praticado por esta C. Câmara, em R\$10.000,00. Recurso da Operadora de telefonia insistindo na ausência de ato ilícito, defendendo que não é responsável pela administração dos aplicativos e redes sociais utilizados pela demandante. Descabimento. Migração do número da autora para outro chip, sem solicitação da consumidora. Falha operacional e de segurança na empresa de telefonia (TIM). Insurgência da Provedora Facebook objetivando o reconhecimento da improcedência da ação, ante a alegada ausência de falha ou má prestação dos serviços da apelante, aliado ao fato da usuária ser responsável pela segurança de seu *login* e senha. Reclamo que não prospera.

Obrigação de guarda e fornecimento dos dados de acesso para identificação do usuário pela provedora de aplicação de internet (*Facebook*). Falha na prestação de serviços evidenciada. A responsabilidade objetiva das rés decorre do risco de suas atividades, não afastada pela atuação de terceiros. Sentença parcialmente reformada. **Recursos das empresas requeridas improvidos, parcialmente provido o apelo da autora.**

Tratam-se de apelações interpostas pelas partes contra a r. sentença de fls. 319/325, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar, solidariamente, as requeridas a pagarem indenização pelos danos morais sofridos pela autora, no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), com correção monetária a partir desta data e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação: bem como condenar a requerida TIM S.A. ao pagamento de danos materiais no valor de R\$15,00, com a devida correção monetária, nos termos da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do efetivo desembolso, e com incidência de juros no importe de 1% ao mês a partir da citação da requerida. Ante a sucumbência condenou as rés, solidariamente, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios que fixo, por equidade, em R\$1.500,00, nos termos do art. 85, §8º, do Código de Processo Civil – CPC.

Irresignadas, insurgem-se as litigantes.

Em suas razões recursais (fls. 328/351), a autora, MARÍLIA LUNA JUNQUEIRA ZIMMERMANN, insiste, em síntese, na reforma parcial da decisão para majorar a indenização por dano moral, sugerindo a importância de R\$15.000,00, vez que foi vítima de golpe conhecido como “SIM Swap” tendo sua imagem associada a golpes, posto que seu perfil foi utilizado por terceiros de maneira indevida, e a ainda a elevação dos

honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, conforme art. 85, §11, do CPC.

De outra parte, apela a Operadora de telefonia, TIM S/A, insurgindo-se quanto à solução adotada pelo Magistrado, vez que ausente qualquer ilícito praticado pela corré. Destaca que na tecnologia utilizada pela empresa/demandada o acesso não funciona em dois chips ao mesmo tempo, aduzindo que o nº (51) 98117-7363 da autora foi mantido no mesmo chip, aliado ao fato da área de segurança da Operadora requerida não ter encontrado nenhuma alteração. Alega que os aplicativos de redes sociais são de responsabilidade dos seus desenvolvedores e do usuário que os utiliza. Defende que não é responsável pela administração dos aplicativos e redes sociais utilizados pela demandante, tampouco é a responsável pelo gerenciamento de senhas e guarda de dados sigilosos. Persiste, também, que são indevidos os danos morais. Subsidiariamente, pugna pela necessidade de observância da Súmula 362 do STJ, no tocante ao termo inicial da atualização monetária, e juros moratórios da citação, conforme art. 405, do Código Civil – CC (fls. 369/383).

Por sua vez, recorre a corré FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (fls. 391/402), buscando a reforma integral do julgado, reiterando as considerações sobre sua atividade. Argumenta que o comprometimento da conta da acionante não ocorreu por culpa ou qualquer responsabilidade do Facebook Brasil e/ou do Provedor de Aplicações do *Instagram*. Ressalta que a linha de telefone da conta da usuária foi clonada junto à Operadora de telefonia (clonagem denominada “*SIM Swap*”), o que permitiu o acesso ao *e-mail* pessoal da parte apelada e, inclusive, a sua conta no *Instagram*. Reafirma que não houve falha ou má prestação dos serviços da apelante, bem como o usuário é responsável pela segurança de seu *login* e

senha, além da invasão ter origem em diversas causas e âmbitos sem qualquer ingerência do Provedor, não havendo motivo para simplesmente se presumir que a invasão da conta decorreu de um vício de segurança do serviço. Repete, ainda, que a falha ocorreu por ato exclusivo de terceiro (chip vendido por Operadora de Telefonia Móvel que ocasionou a ação ilícita de terceiros) não relacionada com o Provedor de Aplicações do *Instagram*, devendo ser afastada a condenação da requerida ao pagamento do ônus da sucumbência, caso contrário, pugna pela condenação recíproca, nos termos do art. 86, do CPC. Esclarece que a conta da parte autora foi recuperada inexistindo qualquer dano indenizável. Alternativamente, pretende a redução da indenização por danos morais a patamares módicos, nos termos 884, 944 e 945, do CC, bem como da proporcionalidade e razoabilidade.

Recursos tempestivos e preparados.

Contrarrazões ofertadas às fls. 405/419 e 423/445.

Sem expressa oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Conheço dos recursos, porque tempestivos e preenchem os demais pressupostos de admissibilidade.

Consta dos autos que a conta da autora, MARÍLIA LUNA JUNQUEIRA ZÍMMERMANN, denominada @marilia.arq no serviço *Instagram*, de responsabilidade da ré, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., fora invadida de maneira criminosa, com o fim de aplicar golpes nos seus seguidores.

Narra a demandante que em 27.05.2024 ficou sem sinal de sua Operadora TIM, ocasionando a perda de acesso à sua linha telefônica e ao seu aplicativo de conversas *WhatsApp*, que se mostrou *desconectado*.

Ato contínuo, recebeu um *e-mail* do *Instagram*, com um aviso de que alguém havia tentado acessar a sua conta na referida plataforma.

Relata que na tentativa de acessar a sua conta no *Instagram* para verificar o acontecido percebeu que havia perdido o acesso, pois, seu perfil havia sido invadido por terceiros, que tiveram acesso a todo o conteúdo de sua conta, incluindo postagens, *links* e conversas com os seguidores e com as marcas parceiras, mesmo sendo assinante de empresa de segurança eletrônica (Meta).

Nesse contexto a demandante ajuizou a presente ação objetivando a reativação da conta e reparação por danos materiais e morais contra a Operadora TIM S.A. e a FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Contestações apresentadas e replicadas (fls. 226/237; 257/271; 284/303 e 304/318).

Julgada parcialmente procedente a ação, insistem as partes na reforma da decisão.

Pois bem.

Não há dúvidas de que a relação havida entre as partes é

eminentemente consumerista, tanto na contratação dos serviços de telefonia (TIM S/A), como também da rede social oferecida pela FACEBOOK, através do aplicativo *Instagram*.

Inconteste a hipossuficiência técnica da autora, de rigor a inversão do ônus da prova, conforme disposição do art. 6º, inc. VIII, do CDC.

No caso dos autos, as empresas requeridas limitaram-se a insistir na regularidade dos serviços prestados, imputando a responsabilidade pelo infortúnio a terceiros.

Registre-se ainda que Operadora ré imputou a responsabilidade pelos fatos aos aplicativos de redes sociais e a própria usuária, enquanto a Provedora do aplicativo *Instagram*, sustentou a culpa exclusiva de terceiro, que afastaria qualquer falha na prestação de serviços oferecidos à demandante.

Contudo, sem razão.

Isso porque a autora foi vítima de um golpe conhecido como “*SIM Swap*”, que acarretou a invasão da sua conta em redes sociais (*Instagram* e *WhatsApp*), além do *e-mail*, do aplicativo do *Mercado Pago* e outros, por terceiros, com o fim de aplicar golpes nos seus seguidores, perdendo acesso à conta.

Ora, é certo que houve falha na prestação de serviços da empresa de telefonia ré, possibilitando aos fraudadores os meios necessários para a clonagem do chip.

De outra parte, a responsabilidade das prestadoras de serviços é objetiva, a teor do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, não restando afastada por ação de terceiros, eis que o risco de fraude está inserido na atividade da Operadora de telefonia e da Provedora Facebook, devendo ser suportado por estas, não podendo ser transferido à consumidora.

Por outro lado, a responsabilidade pela guarda dos registros de conexão e de acesso à aplicação é dos provedores de aplicações de internet (como o serviço *Facebbok*), consoante dispõe o art. 10, *caput* e § 1º, da Lei nº 12.965/2014, *in verbis*:

“Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas.

§ 1º O provedor responsável pela guarda somente será obrigado a disponibilizar os registros mencionados no caput, de forma autônoma ou associados a dados pessoais ou a outras informações que possam contribuir para a identificação do usuário ou do terminal, mediante ordem judicial, na forma do disposto na Seção IV deste Capítulo, respeitado o disposto no art. 7º”. (g.n.)

Desse modo, é dever da Corré Facebook fornecer todas as informações existentes em seus arquivos para identificar os invasores da conta/perfil de seus usuários.

Indiscutível, portanto a falha no serviço prestado pela Provedora do aplicativo *Instagram*, bem como pela Operadora de telefonia no acesso indevido ao aplicativo *WhatsApp*, *e-mail* e outros.

Aliás, como bem destacado pelo Magistrado sentenciante, cuja fundamentação, repisa-se, adota-se integralmente:

“Trata-se de golpe “SIM Swap”, golpe em que um falsário, de posse de um chip em branco e dados do usuário, liga para a operadora se passando pela vítima, fornece os dados necessários e solicita a ativação do número no novo chip. A partir daí, o fraudador tem acesso a ligações, mensagens SMS e senhas, em decorrência do qual golpistas lograram acessaram a diversas contas pessoais da autora, incluindo o Instagram, impossibilitando seu acesso à conta e utilizando-a para aplicar golpes contra seus seguidores.

Tendo em vista a análise do conjunto probatório juntado pela parte autora, os fatos restaram incontroversos, havendo apenas discussão sobre os limites da responsabilidade civil dos requeridos. Deve-se, em razão do litisconsórcio passivo, fragmentar a argumentação em duas partes, a primeira quanto à requerida TIM S.A. e a segunda quanto à corré Facebook.

A requerida TIM S.A., em sua defesa, limitou-se à tese de que os golpes foram integralmente perpetrados na plataforma da empresa corré, de forma a inexistirem falhas na prestação de serviço. No entanto, deixa de esclarecer como poderia ter o número da requerente migrado a chip de terceiro sem sua autorização.

O mesmo poderia ser facilmente demonstrado através de protocolos de atendimento, ligações de solicitação. Todavia, a TIM deixou de fazer prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, ônus que lhe cumpria, na forma do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil.

Tampouco logrou provar a eficiência de seus sistemas de segurança, dado que terceiro conseguiu, por meio da requerida TIM S.A., portabilizar o número da autora sem muitas dificuldades, o que demonstra patente falha na prestação de serviços.

Os documentos de fls. 117/118 dão conta de provar o desembolso de custos referentes às despesas extras decorrente da compra de novo chip. Nota-se que mesmo diante de patente falha na prestação de serviço, foi necessária a aquisição pela autora de um novo chip para regularização de sua conta. Por isso, necessária a condenação da requerida ao pagamento dos danos materiais sofridos.

*Por sua vez, observo que o **corrêu Facebook não demonstrou, conforme ônus que lhe cabia, a segurança de seus sistemas ou que a usuária autora violou normas de segurança.***

Ademais, a autora relata e demonstra (fls. 88/95) não obter êxito na reativação de sua conta de forma administrativa, necessitando retomar seu número para fazer cessar a invasão do Instagram também.

*Assim, **embora disponham de sistema de senhas e adesão a termos de uso que inibem conteúdo ofensivo ou invasão de terceiros em contas particulares ou comerciais, é certo que há falhas na comunicação de dados suficientes para que***

malfeitores se aproveitem para se passarem pelos titulares da conta, gerando o prejuízo imediato da violação aos dados do perfil, intimidade e manipulação de conteúdo no uso de falsa identidade, inclusive com o intuito de extorquir terceiros.

É evidente a necessidade dos provedores de garantirem a segurança de suas plataformas, inexistindo a demonstração de que os réus tenham tomado todas as medidas eficazes para a preservação do usuário legítimo ou que houvesse a impossibilidade técnica para tais providências. O prestador do serviço deve disponibilizar a segurança eficaz do sistema.

Desse modo, o acesso indevido às suas contas e linha telefônica demonstra que houve a captura dos dados por golpistas, fato este que revela má prestação de serviços por parte de ambos os requeridos, que, apesar de possuírem mecanismos de evitar o acesso dos fraudadores, não o fizeram.

Assim, constata-se falha na prestação de serviços, nos termos do Art. 14 do CDC, dado que a invasão de terceiro na conta somado à impossibilidade de recuperação por seu legítimo usuário indicam fissura no sistema de segurança, além de inexistirem indícios de que a autora tenha concorrido para a prática dos ilícitos.

Reconhecida a falha na prestação do serviço, passo à análise do pedido de indenização por danos morais.

No presente caso, apesar de os fatos descritos na inicial não serem a respeito dos quais se presume a ocorrência dos danos morais, tem-se que, da análise das circunstâncias concretas do caso, em especial a relação de confiança declarada por seus seguidores que foram lesados pelos fraudadores (fl. 127,

135/136, 159 e 162), que houve efetivas agressões à personalidade da autora, o que extrapola o mero aborrecimento.

Diante disso, de rigor a condenação ao pagamento de danos morais, devendo as duas empresas requeridas responderem solidariamente pelo quantum indenizatório.” (g.n.)

Por outro lado, respeitado entendimento contrário, a r. sentença comporta parcial reforma.

Na hipótese vertente, patente a ocorrência de lesão moral a apelante, que viu o perfil em rede social que usa para publicidade de seus serviços profissionais como arquiteta, ser invadida repentinamente em 27.05.2024.

Ressalte-se que a rede social serve como uma vitrine para que futuros e/ou possíveis clientes analisem o profissionalismo, a boa reputação dos serviços e a imagem da autora.

Logo, não se pode negar a ocorrência do prejuízo imaterial, diante dos percalços advindos do bloqueio ao acesso da ferramenta de comunicação social, que se revela imprescindível a pessoa física com fins profissionais, nos dias atuais.

Contudo, na fixação do *quantum* indenizatório, deve ser levado em consideração a repercussão da ofensa, o grau de culpa e a situação econômica do ofensor, bem como as circunstâncias que envolveram os fatos.

Não se olvidando que a conta da apelante possuía mais de 370

mil seguidores (fl. 36).

Portanto, não se trata de mero descumprimento contratual pela apelada, mas de falha na prestação de serviços que acabou por macular a imagem da autora, arquiteta.

Todavia, tendo em vista o caráter pedagógico da reprimenda, a fim de evitar maiores abusos, atento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor de **R\$ 10.000,00**, a título de dano moral, mostra-se mais adequado ao caso.

Sendo assim, reputo ser caso de **negar provimento aos apelos das empresas rés e dar parcial provimento ao recurso da autora unicamente para majorar a indenização por danos morais em R\$10.000,00**, cuja importância deverá ser corrigida monetariamente desde o presente arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e, após a data da vigência Lei 14.905/2024, deverão ser calculados em seus termos, consoante o recente entendimento adotado por este Eg. Tribunal.

Diante do não provimento dos recursos das requeridas, com vistas ao art. 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios do patrono da autora ficam majorados em **20%** sobre o valor da condenação.

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **nego provimento aos recursos das empresas réas e dou parcial provimento ao apelo da autora**, nos termos explicitados.

ISSA AHMED
Relator