



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438669

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019028-83.2022.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e TIM BRASIL SERVIÇOS E PARTICIPAÇÕES S.A., é apelada FERNANDA RODRIGUES DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 33020

APELAÇÃO Nº: 1019028-83.2022.8.26.0577

APELANTES: TIM S/A / FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: FERNANDA RODRIGUES DA SILVA

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

JUIZ: EMERSON NORIO CHINEN

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVASÃO DE CONTA DE TELEFONIA MÓVEL E PERFIL DO INSTAGRAM. A autora alega que fora vítima de fraude conhecida como SIM SWAP. Apropriação do número do consumidor. Pretensão deduzida em face da operadora de telefonia e, também, do FACEBOOK, em razão da perda de acesso à conta mantida na rede social Instagram, administrada pela plataforma. Procedência parcial na origem. Danos morais. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Inconformismo das rés. **FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. EMPRESA DE TELEFONIA.** Legitimidade passiva. Constatação. Usurpação de número de telefone. Habilitação da linha do consumidor em outro chip, mediante requisição de terceiros. Operadora de telefonia não comprovou a exigência de documentos idôneos, deixando de tomar as medidas acautelatórias cabíveis. **PLATAFORMA DE MÍDIA SOCIAL.** A autora é usuária dos serviços prestados, que são acessados mediante utilização de login e senha. O dever de segurança é inerente à atividade desenvolvida pelo réu, que tem a obrigação de evitar o acesso da conta por terceiros. A invasão da conta da autora se trata de fortuito interno e não tem o condão de romper o nexo de causalidade. **DANOS MORAIS.** Configuração. Alteração causou diversos transtornos à apelada. Além dos danos infligidos à sua imagem e reputação profissional, viu-se obrigada a despendar considerável tempo para tentar resolver a situação à qual não deu causa. Desvio produtivo verificado. Caráter ressarcitório e pedagógico. Considerando a ausência de recurso por parte da apelada, compreendo que o quantum debeaturs deve ser mantido no patamar de R\$ 3.000,00. Sentença mantida. **SUCUMBÊNCIA.** Honorários majorados. **RECURSOS NÃO PROVIDOS.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 261/266, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial para condenar as ora apelantes a, solidariamente, pagar à apelada indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00, com correção monetária do arbitramento e juros de mora da citação.

Sucumbentes, as recorrentes ficaram obrigadas a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os últimos fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Embargos de declaração foram rejeitados (fls. 306).

Primeira a apelar (fls. 280/302), a TIM S/A limitou-se a arguir sua ilegitimidade e irresponsabilidade, destacando que *“um chip não carrega consigo dados, senhas de aplicativos e seguranças que se necessita para realizar utilização, as quais não são o serviço fornecido pela apelante”* (fls. 288). A autora, por sua vez, admitiu não utilizar recursos adicionais de segurança, como a autenticação em dois fatores em suas redes sociais. Ressaltou-se que a responsabilidade pelo gerenciamento das redes sociais recai exclusivamente sobre o corréu, FACEBOOK. Sustenta ainda a inexistência de danos morais, uma vez que os prejuízos decorreram de ação exclusiva de terceiros que teriam invadido a conta no *Instagram* da apelada. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* arbitrado. Busca a reforma da r. sentença.

Apela também o réu FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (fls. 309/324) alegando, em síntese, que o *Instagram* possui políticas de segurança e suporte ao usuário. Alega que é responsabilidade do usuário o uso de senha para acesso à conta registrada, não se podendo presumir que o ocorrido se deu por falha de segurança. A conclusão razoável ao caso é pela culpa exclusiva de terceiro. Pede afastamento da condenação indenizatória, por inexistência de ato ilícito ou, subsidiariamente, redução do montante fixado a

título de indenização por danos morais. Busca a reforma da r. sentença.

Recursos regularmente processados, com a apresentação de contrarrazões a fls. 331/337.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A ora recorrida, FERNANDA RODRIGUES DA SILVA, ajuizou a presente ação de indenização por danos morais e materiais em face das ora recorrentes, TIM S/A e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Conforme alegado, a apelada é titular da linha de telefonia móvel (12) 9xxxx-2630, da operadora TIM S/A, que também é utilizada profissionalmente e possui vinculação ao cadastro a outras plataformas, como *WhatsApp* e *Instagram*. Atua como maquiadora profissional, prestando atendimentos particulares e comercializando cursos *online*. Para isso, utiliza sua conta no *Instagram*, sob o nome *@fernandainyn*, como principal canal de divulgação de conteúdo.

Ocorre que, em 07.06.2022, percebeu que não conseguia mais acessar sua conta no *Instagram*. Ao contatar a TIM S/A, foi informada de que havia sido realizada, de forma presencial, uma solicitação de troca de “chip” com o mesmo número, procedimento jamais por ela requerido. Na data do incidente, seu perfil foi acessado por terceiros não identificados, que alteraram a senha, impedindo seu acesso, o qual só foi restabelecido em 14.06.2022.

Nesse período, os invasores modificaram a foto de perfil e o nome de usuário, utilizando a conta para aplicar golpes, com a publicação de imagens de eletrodomésticos, celulares e itens pessoais à venda. Após retomar o

controle de sua conta, constatou que alguns de seus seguidores foram vítimas da fraude. O ataque comprometeu não apenas sua imagem profissional, mas também sua identidade nas redes sociais.

Daí a propositura da demanda, visando a condenação das rés ao pagamento de indenização de R\$ 10.000,00 por danos morais.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes e contra esta r. sentença se voltam as rés.

De proêmio, a relação estabelecida entre as partes é de consumo, sujeitando-se às disposições previstas na Lei nº 8.078/90, porquanto as recorridas constituem pessoas jurídicas, que desenvolvem a prestação de serviços, subsumindo-se ao conceito de fornecedora estabelecido do art. 3º, *caput* do supracitado diploma legal.

Referida legislação prevê a facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (artigo 6º, inciso VII, do CDC).

Estabelecida tal premissa, de rigor a análise do caso mediante a devida individualização dos serviços prestados e das conseqüentes relações jurídicas mantidas com cada fornecedora.

TIM S/A.

A conduta desidiosa da operadora de telefonia certamente teve o potencial para desencadear diversas conseqüências nefastas ao consumidor, haja vista as inúmeras demandas semelhantes que chegam com frequência a esta C.

Corte. Incontroverso que, a partir do acesso à linha telefônica, terceiros conseguiram acessar seus dados pessoais e contas mantidas em outros *sítes* e aplicações e podendo enviar e receber mensagens.

Veja-se que os estelionatários não se valeram de conhecimentos em informática para violar dispositivos de segurança e conectar aplicativos; bastou-lhes a simples incúria da recorrente, que lhe propiciou o esbulho do número de telefone da apelada. Dessa conduta, inclusive, decorre sua legitimidade para figurar no polo passivo da demanda.

A apelante, por sua vez, não apresentou nenhum documento capaz de demonstrar que agiu lícitamente ao habilitar o número da apelada em outro *chip*, limitando-se a discorrer, de maneira genérica, sua irresponsabilidade sobre os fatos.

Consoante os ditames contidos no art. 14, §1º, inc. I, o serviço é defeituoso, *“quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento”*.

E, ao permitir a clonagem, com a alteração contratual por meio de mecanismos simplificados, desprovidos de efetiva conferência por seus prepostos, a apelada TIM S/A. prestou serviço defeituoso, justamente, por não oferecer a segurança necessária e que acaba por expor os seus clientes, consumidores, às práticas de invasões e fraudes.

Não se trata, portanto, de culpa EXCLUSIVA de terceiro, mas de hipótese em que a fragilidade do sistema disponibilizado pela fornecedora permite o cometimento de atos delituosos, como o versado na espécie. Assim, o fato configura fortuito interno, inapto a romper o nexo de causalidade.

Com efeito, o risco de ser vítima de estelionato é inerente ao

serviço prestado. É o risco próprio da atividade que justifica, em tais casos, a indenização pelos danos causados. Cabe à fornecedora dos serviços de telefonia aprimorar os seus dispositivos e melhor treinar os seus funcionários, a impedir que fraudadores acessem e modifiquem contas de usuários.

Dessa forma, configurado o serviço defeituoso e o descaso da fornecedora, inarredável o dever de arcar com os prejuízos sofridos pela apelada.

Nesse sentido, é o posicionamento da jurisprudência:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CLONAGEM DE CHIP DE CELULAR. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA. INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA DE PRODUTOS "ON-LINE". ALEGAÇÃO DE FALHA NA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS RÉS. INVASÃO DA CONTA DO AUTOR POR TERCEIROS, COM A RETIRADA INDEVIDA DE NUMERÁRIOS. RESPONSABILIDADE DAS RÉS CONFIGURADA. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO ADEQUADA. RECURSOS IMPROVIDOS, COMO OBSERVAÇÃO.

1. O golpe ocorreu por meio da clonagem da linha de telefone do demandante, de modo que a ré Telefônica é parte legítima para integrar a ação.

2. Incontroversa a clonagem do chip de celular e a consequente invasão da conta da autora por terceiros, bem como a demora por parte das rés em solucionarmos problemas, de modo que inegável é a sua responsabilidade pela reparação dos danos materiais sofridos.

2. Tratando-se de pessoa jurídica, embora seja inegável a possibilidade de vir a sofrer dano moral, isso só se configura quando afetada a honra objetiva, ou seja, a divulgação de fatos que atinjam a sua imagem.

3. No caso em exame, caracterizou-se a situação de bloqueio das atividades da ré e posterior encerramento da loja, a ensejar a reparação. Além disso, o coautor, pessoa física, também sofreu danos morais, sendo devida a reparação pleiteada a esse título.

4. Reputa-se plenamente razoável a fixação adotada pela sentença, que estabeleceu o valor da reparação em R\$ 5.000,00.

5. Diante do resultado do julgamento, impõe-se elevar a verba honorária sucumbencial a 15% sobre o valor atualizado da condenação. (TJSP, Ap. 1014729-54.2020.8.26.0344, 31ª Câmara de

Direito Privado, Des. Rel. Antonio Rigolin, Data do Julgamento: 31.01.2023) [g.n.].

FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

É fato notório que a referida sociedade presta no Brasil, os serviços disponibilizados por meio das ferramentas digitais denominadas *WhatsApp* e *Instagram*. A respeito do tema, já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça:

No caso, o recorrente, por ser sociedade nacional e oferecer seus serviços no Brasil, ainda que os dados sejam gerenciados por sociedade sediada no exterior, deve submeter-se à legislação brasileira. Não há falar, portanto, em violação da soberania ou dos princípios constitucionais do devido processo legal e daqueles que regem as relações internacionais, como o da não intervenção.

Convém destacar que a Terceira Seção do STJ já decidiu que o FACEBOOK BRASIL é parte legítima para representar os interesses do FACEBOOK INC., o que possibilita a aplicação da multa em decorrência de descumprimento de determinações judiciais, em atenção ao disposto no art. 75, inciso X e § 3º, do CPC, c/c o art. 3º do CPP (RMS n. 54.654/RS, relator para o acórdão Ministro Ribeiro Dantas, Terceira Seção, DJe de 20/8/2020). (STJ, Agravo Regimental no Recurso em Mandado de Segurança nº 61385, Órgão Julgador: 5ª Turma, Min. Rel. Jesuíno Rissato, Julgado em 28.11.2022)

No mérito, imperioso destacar o art. 7º, incisos I e XIII, da Lei n. 12.965/ 2014 (Marco Civil da Internet):

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

(...)

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Os documentos de fls. 32/41 comprovam que o perfil no *Instagram* da apelada foi devassado por terceiros porque o sistema carece da efetiva proteção.

Nesse particular, aplicam-se os mesmos dispositivos e fundamentos já elencados quanto à apelante TIM S/A., configurando-se o serviço defeituoso, notadamente ante a ausência da segurança que dele se espera.

A apelada não se desincumbiu do ônus de comprovar o emprego dos meios necessários para resguardar os dados fornecidos pelos usuários, tampouco a pronta diligência em restaurar a conta digital.

Ainda, manteve-se inerte por longo período (6 dias), diante das reclamações que lhe foram endereçadas pela usuária. Por outro lado, a fornecedora não demonstrou que a apelada tenha divulgado ou compartilhado seu *login* e senha a outrem. Dessa forma, a fornecedora deve responder pelos danos advindos do serviço defeituoso prestado.

Isto consignado, além da responsabilidade objetiva que lhes é atribuída legalmente, as recorrentes, na qualidade de prestadoras de serviços públicos, certamente deveriam ter tomado as medidas de cautela necessárias para garantir a lisura das contratações e alterações cadastrais. Não tendo agido com diligência, devem ser responsabilizadas pelos danos causados.

Como é sabido, os danos morais não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou

aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Nesse sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: *“o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”*.

A doutrina e a jurisprudência vêm se posicionando favoravelmente à Teoria do Desvio Produtivo ou Perda do Tempo Livre. A lição de MARCOS DESSAUNE traz à luz situações do dia a dia que implicam em desgaste emocional decorrente de abusos de direitos praticados por fornecedores em detrimento do consumidor, o qual se vê obrigado a comprometer grande parte de seu tempo para solucionar impasses a que não deu causa. Exemplificando:

Mesmo que o [Código de Defesa do Consumidor](#) (lei 8.078/90) preconize que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo devam ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho – para que sejam úteis e não causem riscos ou danos ao consumidor – e também proíba, por outro lado, quaisquer práticas abusivas, ainda são 'normais' em nosso País situações nocivas como:

- Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público;
- Ter que retornar à loja (quando ao se é direcionado à assistência técnica autorizada ou ao fabricante) para reclamar de um produto eletroeletrônico que já apresenta problema alguns dias ou semanas depois de comprado; (...)
- Telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo pra pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso renitente, mas repetidamente negligenciado; (...)
- Levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes;
- Ter a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três, quatro horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que está atrasado, algumas vezes até dentro do avião – cansado, com calor e com fome – sem obter da empresa responsável informações precisas sobre o

problema, tampouco a assistência material que a ela compete.¹

No caso, não bastasse a troca da titularidade da linha, a exposição da consumidora à ação criminosa de terceiros e os danos infligidos à sua imagem e credibilidade profissional como maquiadora profissional com considerável público, a recorrida teve que despender considerável tempo para tentar resolver o problema ao qual não deu causa.

Em suma, não se está diante de mero aborrecimento, portanto; mas, sim, de verdadeiro dano moral indenizável.

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, é certo que este deve expressar uma quantificação adequada e justa, evitando-se tanto o exagero, quanto o aviltamento de indenização.

Isto é, a indenização deve ser dimensionada de modo que repare os danos causados à vítima, sem propiciar enriquecimento sem causa, mas gerando impacto suficiente no causador do dano, sendo capaz de dissuadi-lo de reiterar a sua conduta ilícita.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano sofrido. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que cometeu a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Diante dessas circunstâncias e considerando a ausência de recurso por parte da apelada, compreendo que o *quantum debeat* deve ser mantido no patamar de R\$ 3.000,00, mantendo-se a solidariedade da obrigação.

Isso posto, a preservação da r. sentença é medida que se impõe.

Haja vista a ausência de êxito no recurso, majoro os honorários devidos pelas apelantes para 15%, nos termos do art. 85, §11, CPC.

¹ DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, págs. 47-48, in: STOLZE, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

ROSANGELA TELLES

Relatora