



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

<CABBCAADDAABCCBACDABCBDAACADBACCABBAADDADAAAD

>

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ORDINÁRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. PERFIL EM REDE SOCIAL. INVASÃO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM. REDUÇÃO. RECURSO PROVIDO. 1 – A invasão de perfil em rede social, por falha na segurança do provedor, enseja indenização por danos morais. 2 – A quantificação do dano moral obedece ao critério do arbitramento judicial, que, nortado pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, fixará o valor, levando-se em conta o caráter compensatório para a vítima e o punitivo para o ofensor.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.26.456503-7/001 - COMARCA DE BRAZÓPOLIS - APELANTE(S): ----- APELADO(A)(S): BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA.

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**.

DES. MARCOS LINCOLN DOS SANTOS RELATOR

DES. MARCOS LINCOLN DOS SANTOS (RELATOR)

V O T O

Trata-se de recurso de Apelação interposto por ----- em face da sentença anexada ao DE 46, proferida nos autos da “ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização e pedido de tutela antecipada”, ajuizada em desfavor de

BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA (TIK TOK), pela qual o MM. Juiz de primeiro grau assim decidiu:

“(…)



Ante o exposto, julgo improcedentes os pedidos deduzidos na inicial, com resolução do mérito, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Condeno, ainda, a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

Nas razões recursais (DE 48), em síntese, sustentou que “o problema dos autos não é a mera invasão da conta por terceiros, é que a requerida foi formalmente comunicada da fraude e, mesmo assim, permitiu que a conta profissional da autora permanecesse sob posse dos criminosos por mais de 263 dias”; que “a requerida teve meses para solucionar o problema e absolutamente nada fez. Não bloqueou a conta, não interrompeu a atividade fraudulenta, não restituiu o acesso da autora, não apresentou qualquer justificativa plausível para sua inércia e não demonstrou sequer quais providências efetivamente adotou após receber as denúncias formuladas pela consumidora”; que “depende exclusivamente da Ré para o controle e recuperação de sua conta, sendo esta a detentora das ferramentas e sistemas necessários para a gestão de usuários e senhas”.

Asseverou que “comprovou ser a legítima titular do perfil, a autora comprovou que não possui mais acesso à conta, a autora comprovou que terceiros permanecem utilizando seu perfil até os dias atuais, e, principalmente, a requerida jamais afirmou que a conta pertence aos invasores, a requerida jamais afirmou que a autora deixou de ser titular do perfil e a requerida jamais apresentou qualquer justificativa legítima para impedir a restituição do acesso à verdadeira proprietária da conta”; que “relação jurídica estabelecida entre as partes é inquestionavelmente regida pelo Código de Defesa do



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

Consumidor, uma vez que a autora figura como destinatária final dos serviços disponibilizados pela plataforma TikTok, ao passo que a requerida exerce atividade econômica organizada, fornecendo serviços digitais a milhões de usuários em território nacional”.

Alegou que “*mesmo em caso de desprovimento do recurso em relação ao pedido de danos morais, de rigor que se conclua pela sucumbência integral da parte ré pelo Princípio da Causalidade, vez que ficou declaradamente reconhecido a falha na prestação de serviço pela apelada, dando causa à ação*”.

Contrarrazões (DE 52), pugnando pela manutenção da sentença.

Pelo despacho anexado ao DE 54, foi determinada a intimação da parte autora, ora apelante, para juntar cópia do documento de identificação, o que foi devidamente cumprido (DE 56/57).

É o relatório.

Passa-se à decisão.

Colhe-se dos autos que -----, ora apelante, ajuizou “ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização e pedido de tutela antecipada”, em desfavor de BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA LTDA (TIKTOK), ora apelado, ao argumento de que “*possui junto à rede social TikTok, uma conta de cunho pessoal, com nome de usuário “@-----”*”; que “*é profissional na área da neuropsicopedagogia, ramo que alia conhecimento das neurociências e da pedagogia com o objetivo de compreender e aprimorar o processo de aprendizagem humana*”; que “*em 21/09/2025, o perfil da autora foi invadido por terceiros malintencionados, que se aproveitaram de sua boa reputação para aplicar golpes, tanto por meio de publicações quanto via mensagens diretas, anunciando supostos investimentos com altos retornos financeiros, com o objetivo evidente de enganar os*



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

seguidores da conta”; que “todas as tentativas fornecidas pela empresa foram falhas e a conta até a presente data se encontra nas mãos de golpistas”.

Com essas considerações, pediu a condenação da parte ré “*em realizar a recuperação da conta/usuário vinculado à rede social TIKTOK da Autora “@-----”.*

Citada, a parte ré apresentou contestação (DE 28), ao argumento de que “*não se observa nos autos qualquer nexo de causalidade entre eventual conduta da ByteDance Brasil e o suposto dano moral experimentado pela parte autora, o que também é, por si só e nos termos dos arts. 186 e 927 do CC e 5º da LINDB, suficiente para afastar a pretensão indenizatória*”.

Impugnada a contestação (DE 37), sobreveio a sentença hostilizada.

Esses são os fatos.

Cinge-se a controvérsia recursal em saber se o MM. Juiz de primeiro grau agiu acertadamente ao julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Pois bem.

O provedor de serviços da internet se enquadra no conceito de fornecedor de serviços definido no Código de Defesa do Consumidor, artigo 3.º, § 2.º, do CDC, *in verbis*:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de



crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

A expressão “*mediante remuneração*” constante nesse dispositivo legal deve ser interpretada de forma ampla, abrangendo tanto a remuneração direta quanto a indireta; assim, é inegável que a exploração comercial da internet está sujeita às relações de consumo, pois o réu presta serviço ao consumidor internauta, mediante remuneração indireta.

De mais a mais, embora se reconheça a aplicabilidade do CDC ao caso, não se pode ignorar que a responsabilidade da réu deve ficar restrita à natureza de provedor de hospedagem, isto é, fornecimento de meios para o repasse de mensagens e imagens produzidas por seus usuários.

Aliás, sobre a natureza jurídica dos provedores de serviços de internet, a fim de definir os limites de sua responsabilidade, a Ministra Nancy Andrighi, no Resp n.º 1.193.764-SP, assim explicou:

“Os provedores de serviços de internet são aqueles que fornecem serviços ligados ao funcionamento dessa rede mundial de computadores, ou por meio dela. Trata-se de gênero do qual são espécies as demais categorias, tais como: (i) provedores de backbone (espinha dorsal), que detêm estrutura de rede capaz de processar grandes volumes de informação. São os responsáveis pela conectividade da internet, oferecendo sua infraestrutura a terceiros, que repassam aos usuários finais à rede (ii) provedores de acesso, que adquirem a infraestrutura dos provedores backbone e revendem aos usuários finais, possibilitando a esses conexão com a internet; (iii) provedores de hospedagem, que armazenam dados de terceiros, conferindo-lhes acesso remoto; (iv) provedores de informação, que produzem as informações divulgadas na internet; e (v) provedores de conteúdo, que disponibilizam na rede as informações criadas ou desenvolvidas pelos provedores de informação.”



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

No caso em apreço, a autora-apelante comprovou por meio dos prints anexados ao DE 06, que sua conta mantida a plataforma de rede social “tiktok” teria sido invadida e estaria sendo utilizadas por terceiros para aplicação de golpes:





Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001





Por sua vez, a ré não comprovou sua alegação no sentido de que os fatos relatados na inicial teriam decorrido da *“falha do usuário no armazenamento de sua senha e/ou compartilhamento da senha com terceiros, entre outros. Logo, o ocorrido se deu por ato exclusivo da parte autora ou de terceiros”*.

Portanto, diferentemente do fundamentado na sentença, *data venia*, tem-se que a ré/apelada falhou no seu dever de segurança quando permitiu que terceiros se apropriassem da conta mantida pela apelante, circunstância que ultrapassa as circunstâncias do mero aborrecimento e autoriza a reparação por danos morais.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA -
INVASÃO DE CONTA - FACEBOOK/INSTAGRAM
-
REDE SOCIAL - UTILIZAÇÃO DE IMAGENS PARA



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

ATUAÇÃO CRIMINOSA - SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO PROVEDOR - AUSENTE - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANO MORAL - CONFIGURADO - RECURSO NÃO PROVIDO. - **Invasão de conta de rede social, com utilização de imagens da autora para prática de ato delituoso por terceiro, constitui fortuito interno que integra o risco da atividade desenvolvida pelo fornecedor/provedor, ensejando o ressarcimento a título de dano moral.** - O valor da indenização por dano moral mede-se pela extensão do dano, a teor do art. 944 do CC. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.254223-3/001, Relator(a): Des.(a) Amorim Siqueira, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/09/2024, publicação da súmula em 01/10/2024)

Ademais, da análise dos autos, verificou-se que a parte apelante comprovou a invasão da conta, bem como a tentativa de resolução administrativa (DE 08/09):





Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

Quanto ao montante a ser arbitrado, sabe-se que a função essencial da responsabilidade civil é ressarcir o ofendido da maneira mais completa quanto possível, tornando-o indene à ofensa causada por outrem.



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

Em se tratando de prejuízos extrapatrimoniais, nos quais estão incluídos os danos morais, as dificuldades para estabelecer a justa indenização são evidentes, uma vez que os bens jurídicos extrapatrimoniais muitas vezes não comportam a reparação *in natura*, mas apenas em pecúnia.

Desse modo, impõe-se a adoção de certos critérios de balizamento para o quantum indenizatório, pois não há como mensurar, objetivamente, o valor em dinheiro dos direitos inerentes à personalidade humana, tanto que o Supremo Tribunal Federal rechaça a valoração prévia das indenizações por dano moral:

“Toda limitação, prévia e abstrata, ao valor de indenização por dano moral, objeto de juízo de equidade, é incompatível com o alcance da indenizabilidade irrestrita assegurada pela atual CR.”
(Supremo Tribunal Federal, RE 447.584, Rel. Min. Cezar Peluso. DJ 16/03/2007).

A corrente tradicional (clássica) do arbitramento por equidade defende que a reparação por danos morais deve observar dois caracteres:

um compensatório para a vítima e outro punitivo para o ofensor.

Nesse sentido, os ensinamentos de Caio Mário da Silva Pereira:

“A - de um lado, a idéia de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia...;
B - de outro lado proporcionar a vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é pretium dolores, porém uma ensanchar de reparação da afronta...” (Instituições de Direito Civil, V, II, Ed. Forense, 16ª ed., 1.998, p. 242).

Já a corrente doutrinária contemporânea, resultante de novas discussões, elenca outros elementos relevantes para o arbitramento equitativo da indenização, tais como: a gravidade do fato em si e suas consequências para a vítima, a culpabilidade do agente, a possível culpa



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

concorrente do ofendido, a condição econômica do ofensor, as condições pessoais da vítima etc.

No caso, embora seja evidente a violação ao nome da autora, as provas produzidas demonstraram que a conduta dos criminosos não tomou grandes repercussões perante terceiros, pois não há prova da consumação de qualquer golpe.

Ademais, para o justo arbitramento da indenização por danos morais, também deve ser levada em consideração a desídia da parte ré, ora apelada, em tentar solucionar administrativamente o problema, e os valores usualmente arbitrados por esta 11ª Câmara Cível em casos análogos.

Portanto, atento ao princípio da prudência e às peculiaridades do caso sub judice, já apontadas, ausente o critério objetivo de fixação da verba indenizatória por danos morais, e levando-se em conta outros julgamentos já proferidos por esta Câmara, versando sobre a justa quantificação dos danos morais, hei por bem arbitrar a indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mantendo harmonia com o que tem sido decidido.

CONCLUSÃO

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO** para reformar a sentença e julgar procedente o pedido inicial para **a)** condenar a parte ré a proceder a restabelecer o acesso permanente de sua conta na plataforma digital “tiktok” denominada @----- e **b)** condenar o réu ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigidos da publicação do acórdão e acrescidos de juros moratórios, a contar da citação.

As atualizações de todos os valores devem seguir os índices previstos no art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º, do Código Civil, com a redação dada pela Lei 14.905/24.



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

Com o novo resultado da lide, condena-se o réu ao pagamento das custas processuais, inclusive das recursais, e de honorários advocatícios de sucumbência calculados à razão de 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

JD. CONVOCADO PAULO TRISTÃO MACHADO JÚNIOR

Acompanho o voto do e. Relator, e peço vênia somente para fazer algumas ponderações sobre o valor dos danos morais.

Em casos análogos, de invasão de conta de rede social por terceiros, para aplicação de golpes, opinei pela fixação de danos morais no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Contudo, no presente caso, entendo que devida a fixação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), uma vez que se trata de perfil profissional, com mais de 11 (onze mil seguidores) (ordem 5), o que comprova elevado prejuízo à imagem profissional da Apelante.

Aliado a este fato, a Apelante comprovou que, no dia seguinte à invasão da conta, ou seja, em 22/09/2025, enviou *e-mail* à Apelada solicitando a recuperação da conta (ordem 8), que não tomou qualquer providência, seja a restituição de acesso da conta ou sua suspensão, para evitar a perpetuação da aplicação de golpes em nome da Apelante, que está há aproximadamente 1 (um) ano impossibilitada de acessar sua conta.

Dessa forma, diante das peculiaridades do caso concreto, acompanho o Relator e DOU PROVIMENTO AO RECURSO.

É como voto.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça



Apelação Cível Nº 1.0000.26.456503-7/001

DES. RUI DE ALMEIDA MAGALHÃES - De acordo com o(a)
Relator(a).

SÚMULA: "DAR PROVIMENTO AO RECURSO."