

A PROTEÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR NO AMBIENTE DIGITAL: A RESPONSABILIDADE DO INSTAGRAM POR FALHAS DE SEGURANÇA

CONSUMER PROTECTION IN THE DIGITAL ENVIRONMENT UNDER BRAZILIAN LAW: INSTAGRAM'S LIABILITY FOR SECURITY FAILURES

Ana Laura Cabral Moraes¹
Karine Alves Gonçalves Mota²

RESUMO: O presente trabalho analisa a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas estabelecidas entre usuários e plataformas de redes sociais, com especial enfoque nas fraudes digitais e invasões de contas no Instagram. O problema investigado consiste em se constatar se invasões de contas em redes sociais configuram defeito na prestação do serviço apto a ensejar a responsabilidade civil objetiva das plataformas digitais. O objetivo geral é examinar a responsabilidade civil das redes sociais à luz do CDC, considerando a relação de consumo estabelecida entre usuário e fornecedor de serviços digitais. A metodologia adotada é de natureza qualitativa, com base em pesquisa bibliográfica, análise da legislação pertinente e estudo de decisões judiciais recentes de diversos tribunais pelo país. O trabalho aborda o regime da responsabilidade civil objetiva previsto no art. 14 do CDC, bem como as hipóteses de excludentes de responsabilidade. O estudo demonstra que falhas na segurança e na proteção de dados dos usuários podem caracterizar defeito na prestação do serviço e permite concluir que a jurisprudência majoritária reconhece a aplicação do CDC e a responsabilização objetiva das plataformas digitais, reforçando o dever de oferecer serviços seguros e eficazes aos consumidores.

1

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor. Plataformas Digitais. Responsabilidade Civil.

ABSTRACT: This study analyzes the application of the Brazilian Consumer Protection Code to the legal relationships established between users and social media platforms, with particular emphasis on digital fraud and Instagram account invasions. The research problem consists of determining whether social media account invasions constitute a defect in the provision of services capable of giving rise to the strict civil liability of digital platforms. The general objective is to examine the civil liability of social networks in light of the Consumer Protection Code, considering the consumer relationship established between users and providers of digital services. The methodology adopted is qualitative in nature, based on bibliographic research, analysis of relevant legislation, and a review of recent judicial decisions from various courts across the country. The study addresses the strict liability regime set forth in Article 14 of the Consumer Protection Code, as well as the hypotheses of exclusion of liability. The research demonstrates that failures in user data security and protection may constitute a defect in the provision of services and concludes that the prevailing case law recognizes the applicability of the Consumer Protection Code and the strict liability of digital platforms, reinforcing their duty to provide safe and effective services to consumers.

Keywords: Civil Liability. Consumer Defense Code. Digital Platforms.

¹ Acadêmica de Direito da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS).

² Doutora em Ciências pela Universidade de São Paulo. Mestre em Direito pela UNIMAR.

INTRODUÇÃO

O mundo moderno associado ao avanço das tecnologias consolidou as redes sociais como ferramentas centrais de comunicação, interação e negociação, transformando profundamente as relações sociais e econômicas. Plataformas digitais como o Instagram passaram a integrar o cotidiano dos usuários, não apenas como espaços de entretenimento, mas também como ambientes de exposição de dados pessoais, construção de identidade digital e realização de atividades econômicas. Nesse contexto, a utilização dessas plataformas tem gerado novas formas de vulnerabilidade, especialmente diante do aumento expressivo de fraudes digitais e invasões de contas, que afetam diretamente a esfera patrimonial e moral dos usuários.

A crescente incidência dessas ocorrências evidencia a fragilidade dos mecanismos de segurança adotados pelas plataformas digitais e levanta questionamentos relevantes acerca da tutela jurídica conferida aos usuários. Diante desse cenário, surge o debate sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações digitais e sobre os limites da responsabilidade civil das redes sociais frente às falhas na proteção de seus usuários.

O problema que orienta o presente estudo consiste em investigar se, e em que medida, as plataformas de redes sociais podem ser responsabilizadas civilmente, à luz do Código de Defesa do Consumidor, pelos danos decorrentes de fraudes digitais e invasões de contas, especialmente diante da vulnerabilidade técnica e informacional dos usuários e da assimetria existente nessa relação jurídica.

2

O objetivo geral da pesquisa é analisar a responsabilidade civil das plataformas digitais, com enfoque no Instagram, a partir da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, considerando a caracterização da relação de consumo e o dever de segurança na prestação dos serviços digitais. Como objetivos específicos, busca-se identificar o regime jurídico da responsabilidade civil adotado pelo CDC, analisar as hipóteses de exclusão de responsabilidade e verificar como o Poder Judiciário brasileiro tem enfrentado a temática por meio de decisões recentes.

A metodologia adotada é de natureza qualitativa, baseada em pesquisa bibliográfica e documental, com análise da legislação pertinente, especialmente o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet, bem como no estudo de decisões judiciais proferidas pelos tribunais pátrios sobre casos de invasão de perfis e fraudes em redes sociais.

O artigo encontra-se organizado em três capítulos. O primeiro capítulo aborda a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações estabelecidas entre usuários e

plataformas digitais e a vulnerabilidade do consumidor frente a fornecedora de serviços. O segundo capítulo analisa a responsabilidade civil do Instagram diante de falhas na prestação do serviço, examinando o regime da responsabilidade objetiva, suas distinções em relação à responsabilidade subjetiva e as hipóteses de excludentes legais. Por fim, o terceiro capítulo dedica-se à análise de decisões judiciais relevantes, evidenciando o posicionamento jurisprudencial acerca da responsabilização das redes sociais em casos de invasão de contas e fraudes digitais.

1. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NOS CASOS DE FRAUDES E INVASÕES DE CONTAS EM REDES SOCIAIS

No âmbito das relações jurídicas estabelecidas em ambientes digitais, é essencial entender o papel do usuário como consumidor e o papel da plataforma como prestadora de serviços. O artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) define consumidor como qualquer pessoa física ou jurídica que compra ou usa um produto ou serviço como destinatário final. (BRASIL, 1990, online).

Enquanto isso, na visão de Cleyson de Moraes Mello, a qualificação do consumidor está ligada à sua condição de vulnerabilidade no mercado. O autor afirma que:

O conceito de consumidor considera, pois, destinatário final somente aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja a pessoa física ou jurídica. É considerado consumidor todo aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço (teoria subjetiva ou finalista). **Consumidor é a parte vulnerável nas relações de consumo**, de acordo com o próprio artigo 4º, inciso I, do CDC. (MELLO, 2023, p.28). (Grifo não original).

À luz dessa concepção doutrinária e normativa, é possível afirmar que o usuário de redes sociais, ao criar uma conta e utilizar os recursos disponibilizados pela plataforma, insere-se na condição jurídica de consumidor. Isso porque utiliza os serviços ofertados como destinatário final, sem o intuito de os repassar a terceiros, encontrando-se, ainda, em posição de vulnerabilidade técnica, informacional e estrutural frente à fornecedora do serviço.

Quanto ao fornecedor de serviços, o artigo 3º do CDC estabelece que um fornecedor é qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que realiza atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou venda de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1999, online).

A doutrina corrobora a amplitude do conceito legal, ao afirmar que a caracterização do fornecedor não exige necessariamente a obtenção de lucro direto, bastando que a atividade exercida seja remunerada, ainda que de forma indireta. Nesse sentido, ensina Fabrício Alves:

Assim, o conceito de fornecedor deve ser entendido de forma ampla, de maneira que compreenda todos os que propiciem, de modo habitual e/ou profissional, a oferta de bens e serviços no mercado de consumo visando atender às suas necessidades, pouco importando a que título. (ALVES, 2021, p. 93).

O Instagram, como plataforma digital, amolda-se nessa definição, pois proporciona ao público um serviço de comunicação, interação social e partilha de conteúdos de maneira habitual, mesmo que aparentemente sem custos.

A gratuidade do acesso, não impede a caracterização do serviço como relação de consumo. O modelo de negócios do Instagram se baseia na coleta de dados pessoais, no uso de informações de navegação e na oferta de publicidade direcionada, que constituem a forma de remuneração indireta pela utilização da plataforma. Portanto, mesmo que o usuário não pague em dinheiro, há uma contraprestação econômica, o que confirma a aplicação do CDC. Nesse sentido, Alves complementa:

Assim, qualquer produto que for distribuído no mercado de consumo, inclusive a título gratuito, poderá normalmente constituir elemento objetivo de uma relação de consumo, ensejando, conseqüentemente, a aplicação da normatização de proteção e defesa do consumidor. (ALVES, 2021, p. 99-100).

A esse respeito, os “termos de uso” do Instagram, especificam que a remuneração não é paga diretamente pelo usuário, mas é feita através do uso da rede pelo usuário. Vejamos:

Em vez de pagar pelo uso do Instagram, usando o Serviço previsto nestes Termos, você reconhece que podemos veicular anúncios a você que empresas e organizações nos pagam para promover dentro e fora dos Produtos das Empresas da Meta. Usamos seus dados pessoais, como informações sobre atividades e interesses, para veicular anúncios que são mais relevantes para você. (META, 2024, p. 2).

Assim, evidencia-se que as plataformas digitais, em especial o Instagram, enquadram-se juridicamente na condição de fornecedoras de serviços, ao passo que os usuários das redes sociais assumem a posição de consumidores dos serviços disponibilizados. Tal configuração revela a incidência das normas protetivas aplicáveis às relações de consumo, considerando a prestação contínua e organizada de serviços digitais, ainda que remunerados de forma indireta, por meio da coleta e monetização de dados pessoais.

É importante destacar, a vulnerabilidade do consumidor que é ainda mais evidente no ambiente digital. Em geral, o usuário não possui o conhecimento técnico necessário para entender a complexidade dos sistemas de segurança utilizados pelas plataformas, o que o torna vulnerável a fraudes. Essa situação destaca a necessidade de fortalecer a proteção legal para reduzir os riscos decorrentes da assimetria de informações.

Segundo Riccardo Marcori Varalli:

O CDC protege o consumidor nas relações de consumo, uma vez que, obviamente, o fornecedor é a parte mais forte dessa relação jurídica. Neste contexto, surge o Princípio da Vulnerabilidade é verdadeiro prestígio ao conceito de isonomia, consistindo em tratar os desiguais na medida de sua desigualdade, pois determina uma distinção de tratamento com fundamento em um valor protetivo do consumidor e não discriminatório. (VARALLI, 2022, p. 19).

Um exemplo emblemático de reconhecimento da vulnerabilidade do usuário foi tema do acórdão nº 1001383-64.2023.8.26.0624, julgado pela TJSP, que reconheceu a hipossuficiência técnica e econômica do usuário frente às empresas multinacionais que operam as redes sociais. Isso justifica a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, conforme o artigo 6º, VIII, do CDC, cabendo ao fornecedor demonstrar que adotou todas as medidas de segurança necessárias para evitar a invasão.

Tendo em vista, que a vulnerabilidade do consumidor no ambiente virtual aliada ao modelo econômico baseado na exploração de dados e publicidade direcionada, reforça a responsabilidade das fornecedoras, quanto à segurança e adequada prestação do serviço.

Assim, a interpretação do CDC revela-se instrumento essencial para assegurar proteção efetiva ao usuário diante das falhas de segurança e dos danos decorrentes de ilícitos praticados no contexto das redes sociais.

2. A RESPONSABILIDADE CIVIL DO INSTAGRAM DIANTE DE FALHAS NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

5

O Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor versa acerca da responsabilidade civil dos prestadores de serviço pelos danos causados aos consumidores por defeitos oriundos da prestação de serviço. O referido dispositivo considera defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor pode legitimamente esperar, levando em conta as circunstâncias da situação. Assim, a invasão de contas em plataformas digitais, como o Instagram, será analisada como hipótese de serviço defeituoso, na medida em que frustra a legítima expectativa de segurança do consumidor.

O artigo supracitado define ainda o conceito de serviço defeituoso nos seguintes termos:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º 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:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido. (BRASIL, 1990, online).

O Instagram, na condição de fornecedor de serviços, submete-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em especial ao artigo 14, que estabelece a responsabilidade dos fornecedores pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação de serviços.

A responsabilidade civil representa o dever de reparar o dano causado a outrem em razão de uma conduta comissiva ou omissiva que viole direitos ou cause prejuízos a terceiros, nesse sentido:

A noção da responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado. Revela-se, pois, como algo inarredável da natureza humana. (STOCO, 2007, p.114 apud VALE; COIMBRA; OLIVEIRA, 2023, p. 9).

A responsabilidade civil surge quando um agente causa dano a outrem, impondo-lhe o dever jurídico de repará-lo. Tal compreensão é expressamente consagrada pelo art. 927 do Código Civil, segundo o qual “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”. (BRASIL, 2002, online).

Contudo, a responsabilidade civil não se limita à sua função compensatória tradicional, conforme o Enunciado na V Jornada de Direito Civil, de novembro de 2011. Consta no enunciado n. 446:

A responsabilidade civil prevista na segunda parte do parágrafo único do art. 927 do Código Civil deve levar em consideração não apenas a proteção da vítima e a atividade do ofensor, mas também a prevenção e o interesse da sociedade.

A responsabilidade civil no ambiente digital não se limita à reparação do dano, pois impõe às plataformas o dever de adotar medidas proativas de segurança. Assim, a responsabilidade civil desempenha função regulatória e pedagógica, orientando condutas das empresas de tecnologia e suprimindo lacunas deixadas pela legislação diante da rapidez das inovações digitais. A possibilidade de responsabilização judicial estimula as plataformas a aprimorarem seus padrões de governança, transparência e cuidado, contribuindo para um ambiente digital mais seguro, equilibrado e protetivo aos direitos dos consumidores.

Desse modo, a responsabilidade civil não apenas visa compensar o prejuízo sofrido pela vítima, mas também alcançar uma função social, ao estimular comportamentos mais atentos e éticos nas relações entre consumidores e fornecedores de serviços.

Logo, quando o Instagram permite que seus usuários compartilhem dados, imagens e interajam socialmente, assume também o compromisso jurídico de proteger essas informações e oferecer um ambiente seguro de uso. A negligência quanto a esses deveres implica a caracterização de um defeito na prestação do serviço, nos termos do CDC, e pode ensejar a obrigação de indenizar. O reconhecimento dessa responsabilidade reforça o papel do Direito como instrumento de equilíbrio nas relações digitais, assegurando que o avanço tecnológico não se sobreponha à tutela dos direitos fundamentais do consumidor.

2.1 RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SUBJETIVA

Para que a responsabilidade civil seja efetivamente reconhecida, é indispensável a presença de seus elementos constitutivos: a conduta, o dano, o nexo de causalidade e a culpa, se exigida. Tais requisitos variam conforme a natureza da responsabilidade aplicada, podendo ser subjetiva ou objetiva. A correta identificação desses elementos é fundamental para a análise jurídica do caso concreto, pois determina não apenas a existência da responsabilidade, mas também a extensão do dever de reparação.

Segundo Fernandes (2022), a conduta corresponde ao comportamento humano voluntário exteriorizado por ação ou omissão, devendo, para fins de responsabilização, ser contrária ao ordenamento jurídico, seja à lei, aos princípios ou aos costumes, caracterizando ato ilícito fundamentado na culpa ou, nos casos de responsabilidade objetiva, no risco. Quanto a culpa, a autora esclarece que consiste na violação de um dever jurídico atribuível ao agente, podendo decorrer de conduta dolosa ou de negligência, imprudência ou imperícia, compreendendo tanto o dolo quanto a culpa em sentido estrito. Destaca, que o dano é elemento indispensável à responsabilidade civil, pois não há que se falar em dever de indenizar sem a existência de prejuízo a bem jurídico, seja de natureza patrimonial ou moral. Embora possa haver responsabilidade independentemente de culpa, jamais existirá responsabilidade sem a comprovação do dano, entendido como lesão que resulte em prejuízo reparável. Por fim, aponta que o nexo de causalidade é o vínculo necessário entre a conduta e o dano, exigindo-se uma relação de causa e efeito entre ambos, não bastando apenas a prática de ato ilícito ou a ocorrência isolada de prejuízo (FERNANDES, 2022, p. 2-4).

Assim, é necessário fazer a distinção entre a responsabilidade objetiva e subjetiva para que seja possível entender como as plataformas digitais, como o Instagram, podem ser responsabilizadas pelos danos causados aos seus usuários.

No campo do Direito Civil, em regra, aplica-se a responsabilidade subjetiva, o que significa que a comprovação da culpa é exigida. Em outros termos, a vítima tem o dever de demonstrar que o agente agiu com negligência, imprudência ou imperícia, conforme o artigo 186 do Código Civil.

Em relação à responsabilidade subjetiva, Carlos Roberto Gonçalves afirma que “A prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável” (GONÇALVES, 2017, p. 47).

Por outro lado, a responsabilidade objetiva independe da comprovação de culpa, sendo necessária a verificação tão somente do dano, da conduta e do nexo causal. Corroborando com a responsabilidade objetiva, Pasqualotto discorre:

Porém, além da responsabilidade civil subjetiva, há também a objetiva. Esta, ao contrário daquela, não exige o pressuposto culpa para existir o dever de indenizar, bastando apenas uma conduta danosa e o nexo causal, porquanto tem como fundamento o risco. O risco é o perigo, implicando, pois, a responsabilidade daquele que exercer uma atividade nessa circunstância. (PASQUALOTTO, 2023, P. 2).

No contexto do tema, há um debate sobre a natureza da responsabilidade das plataformas digitais, se é subjetiva ou objetiva, diante da coexistência de normas como o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet, os quais adotam entendimentos distintos quanto à classificação da responsabilidade.

O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), especialmente em seus artigos 18 e 19, orienta-se pela lógica do Código Civil e estabelece que os provedores de aplicações de internet somente podem ser responsabilizados quando houver demonstração de culpa, em geral, culpa pela omissão no tratamento adequado de conteúdo infringente após ordem judicial. Essa opção legislativa está diretamente vinculada à proteção da liberdade de expressão e ao risco de censura prévia, uma vez que a imposição de responsabilidade objetiva poderia incentivar a remoção excessiva de conteúdos por plataformas temerosas de responder civilmente. Assim, a referida norma consolida um regime subjetivo, afastando expressamente a responsabilidade automática das plataformas.

Contudo, quando a relação entre usuário e plataforma se enquadra como relação de consumo, aplica-se o artigo 14 do CDC, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, afastando a necessidade de comprovação de culpa. Nesse sentido, eventuais falhas na prestação de serviços digitais, como vazamento de dados, indisponibilidade da plataforma, falhas de segurança ou descumprimento de deveres informacionais, podem enquadrar o

provedor como fornecedor sujeito ao regime protetivo do consumidor, estabelecendo, então, que a plataforma digital responde independentemente de culpa.

A análise do conflito também deve considerar o fundamento constitucional da proteção de dados pessoais, reconhecido como direito fundamental pela Emenda Constitucional nº 115/2022, que incluiu o inciso LXXIX ao artigo 5º da Constituição Federal. A proteção de dados pessoais como direito fundamental reforça o dever das plataformas digitais de adotar padrões elevados de segurança, transparência e governança no tratamento de informações dos usuários. Esse novo status constitucional tende a influenciar a interpretação da responsabilidade civil das plataformas, podendo justificar a aplicação do regime mais protetivo, como o do CDC, quando estiverem em jogo violações à privacidade e ao tratamento adequado de dados pessoais.

Cabe destacar que as jurisprudências majoritárias dos tribunais pátrios têm reconhecido a aplicação da responsabilidade civil objetiva às plataformas digitais, inclusive às redes sociais, quando configurada relação de consumo, com base na análise jurisprudencial que será feita no próximo capítulo. Nesses casos, os tribunais entendem que falhas na prestação do serviço, especialmente relacionadas à segurança das contas e à proteção de dados dos usuários, caracterizam defeito do serviço, atraindo a incidência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

9

Nesse sentido, a demonstração da adoção de políticas internas de segurança ou do cumprimento de normas técnicas de proteção de dados se torna irrelevante, haja vista que, caso o serviço se mostre defeituoso, falho ou ineficiente na proteção do consumidor, incide a responsabilidade civil objetiva.

Essa lógica se aplica, por exemplo, quando há falhas na autenticação de contas, invasões de perfis, golpes decorrentes da ausência de monitoramento de atividades suspeitas ou demora na resposta aos pedidos de suporte. Tais situações configuram defeitos na prestação do serviço, uma vez que o consumidor espera da plataforma não apenas o uso de suas funcionalidades, mas também a garantia de integridade e segurança de seus dados e interações.

2.2 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

Não obstante o Código de Defesa do Consumidor adote a Responsabilidade Civil Objetiva como regra, o art. 14, §3º do mesmo diploma legal elenca os excludentes de responsabilidade, aptas a isentar o fornecedor do dever de indenizar, apontando que “[...]§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o

serviço, o defeito inexistente; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro” (BRASIL, 1990, online).

A primeira hipótese, da inexistência do defeito, ocorre quando resta comprovado que o serviço funcionou conforme os parâmetros normais de segurança e que o dano é alheio ao funcionamento da plataforma. Por exemplo, quando a invasão de uma conta resulta da negligência do próprio usuário em proteger suas credenciais de acesso, e não de uma falha do sistema, pode-se afastar a responsabilidade da empresa.

Quanto a segunda excludente, referente à culpa exclusiva do consumidor, é verificada quando o dano é consequência direta de sua conduta imprudente, como o compartilhamento voluntário de senhas, a interação com links fraudulentos ou o fornecimento de dados pessoais a terceiros. Nesses casos, a responsabilidade é individual, pois o usuário violou deveres mínimos de cautela e segurança digital.

Por fim, sobre a culpa exclusiva de terceiro, esta ocorre quando o dano é causado por agente estranho à relação de consumo, sem que o fornecedor tenha contribuído para o resultado. Um exemplo é o ataque de hackers que se aproveitam de brechas externas, sem relação com o funcionamento do serviço prestado pela plataforma.

Contudo, além das excludentes previstas no art. 14, §3º, é importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor adota regras específicas sobre o ônus da prova, especialmente diante da reconhecida vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, agravada no ambiente digital pela assimetria tecnológica e informacional frente às plataformas.

Nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, o juiz pode determinar a inversão do ônus da prova quando presentes a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor, permitindo que a empresa tenha o dever de demonstrar a inexistência do defeito, a adequação do serviço ou a ocorrência de alguma excludente de responsabilidade.

Sobre o tema da inversão do ônus da prova, Werson Rêgo e Renato Porto discorrem:

A segunda observação é a de que, neste caso, procede a ideia de inversão, vez que o julgador, diante da presença de certos e específicos pressupostos, exonera o consumidor da produção de prova sobre determinados fatos, transferindo para o fornecedor o ônus da prova de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito alegado pelo autor, a fim de afastar presunções criadas por um juízo de valor (critério valorativo) feito pelo julgador em seu desfavor. Vejamos. Diz a lei que a inversão do ônus da prova, com fundamento na regra do art. 6º, VIII, do CDC, se dará a critério do juiz. (RÊGO; PORTO, 2024, p. 642).

Essa inversão é especialmente relevante em casos envolvendo incidentes de segurança, invasões de conta ou vazamento de dados, situações em que o consumidor, em regra, não dispõe de acesso ao sistema interno da plataforma nem aos registros técnicos necessários para

comprovar a falha. Assim, o CDC reconhece a dificuldade probatória enfrentada pelo usuário e transfere ao fornecedor o dever de comprovar que atuou diligentemente, reforçando a proteção do consumidor e equilibrando a relação processual.

Por essa razão, a aplicação das excludentes de responsabilidade não é automática nem simples, exigindo análise rigorosa do caso concreto. Cabe ao Instagram demonstrar, de forma efetiva, que adotou todas as medidas de prevenção, segurança e resposta a incidentes cibernéticos, bem como comprovar que a situação se enquadra em uma das hipóteses legais previstas no art. 14, §3º, do CDC. Não atendidos esses requisitos, permanece o dever de indenizar, uma vez que a plataforma não terá assegurado o nível mínimo de segurança que o consumidor legitimamente espera do serviço prestado.

Destaca-se que o dever de segurança e de *compliance* digital assume, na prática, contornos de obrigação de resultado. Isso porque o consumidor, ao contratar ou utilizar o serviço, espera que suas informações sejam protegidas de forma eficiente, contínua e adequada. Assim, caso ocorra a invasão de perfil, presume-se a deficiência do serviço, nos termos do art. 14, caput, do CDC, incumbindo à plataforma demonstrar que adotou todas as medidas razoáveis e tecnicamente exigíveis para evitá-la. A ausência de protocolos efetivos de prevenção, detecção e resposta a incidentes fragiliza a alegação de culpa de terceiro e reforça a responsabilidade objetiva do fornecedor.

11

Diante do exposto, verifica-se que, nas relações estabelecidas entre usuários e plataformas digitais como o Instagram, prevalece a aplicação do regime consumerista. Sendo assim, falhas na segurança do serviço, configuram defeito na prestação do serviço, por frustrarem a legítima expectativa de segurança do consumidor, ensejando o dever de indenizar independentemente da comprovação de culpa. Essa compreensão vem sendo amplamente acolhida pela jurisprudência pátria, que atribui às plataformas o ônus decorrente de sua atividade econômica.

3. DECISÕES JUDICIAIS QUE ENVOLVEM A RESPONSABILIZAÇÃO DE PLATAFORMAS DIGITAIS EM CASOS DE INVASÃO DE PERFIS

A intensificação do uso das redes sociais no cotidiano dos usuários tem ampliado a incidência de litígios relacionados à invasão de perfis e à utilização fraudulenta de contas por terceiros. Nesse cenário, as decisões judiciais passaram a ocupar papel central na delimitação da responsabilidade civil das plataformas digitais.

A análise da jurisprudência revela uma tendência no sentido de reconhecer que, nos casos de invasão de perfis em redes sociais, a relação entre usuário e plataforma digital configura relação de consumo, atraindo, portanto, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Mais do que a simples descrição dos julgados, a presente análise busca identificar os critérios adotados pelos tribunais para o reconhecimento ou o afastamento da responsabilidade civil das plataformas digitais, especialmente no que se refere à falha na prestação do serviço e às medidas de segurança oferecidas aos usuários.

Nesse contexto, merece destaque o julgamento proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, TJSP nº 1168242-90.2023.8.26.0100 (SÃO PAULO, Tribunal de Justiça, 2025), que analisou um caso envolvendo a invasão de perfil e a subsequente aplicação de golpes em sua rede de contatos. Tratava-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, na qual foi reconhecida a responsabilidade da plataforma digital, com base na falha na prestação do serviço. Veja-se:

Prestação de serviços – Redes sociais (Instagram) – Invasão de perfil de usuário e aplicação de golpes em sua rede de contatos em valor monetário expressivo – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Sentença de procedência – Apelo da ré, relativamente à condenação por danos morais – CDC e inversão do ônus da prova – Aplicabilidade – Danos morais – Configurados. Com efeito, a autora é usuária dos serviços prestados pelo réu; ou seja, consumidora, nos exatos termos do art. 2º., da aludida Lei nº. 8.078/90. Aliás, convém observar que o art. 7º do Marco Civil de Internet (Lei Federal nº. 12.965/2014), estabelece expressamente a incidência do CDC para casos da espécie. Outrossim, de rigor a inversão do ônus da prova em favor do consumidor dada sua hipossuficiência e verossimilhança de suas alegações. Não ficou demonstrada, pese a insistência da apelante, a ausência de cautela ou não atendimento das políticas de segurança por parte da apelada no que tange ao armazenamento de sua senha ou mesmo acesso de sua rede social descrita nos autos. De fato, invertido o ônus da prova, a apelante não logrou demonstrar que a própria apelada tenha disponibilizado sua conta, senha ou código de acesso a terceiros, de modo a configurar sua concorrência para a fraude perpetrada. A situação retratada nos autos deixa claro que o acesso às plataformas de redes sociais, se não decorreu exclusivamente, foi potencialmente facilitada pela falta de controle e segurança da própria ré, ora apelante, que possibilitou o acesso aos fraudadores. Assim, forçoso o reconhecimento de que foi a conduta da apelante que propiciou o resultado danoso suportado pela autora, qual seja, a invasão de sua conta e aplicação de golpes em terceiros. Logo, inegável o serviço defeituoso prestado pela plataforma de serviços suplicada, ora apelante, autorizando, assim, o reconhecimento de sua responsabilidade objetiva, ex vi do que dispõem os arts. 6º., inc. VI e 14, ambos do CDC. Observe-se, por oportuno, que não há que se cogitar de exclusão da responsabilidade prevista no § 3º do art. 14, do CDC. Com efeito, a empresa ora apelante, como prestadora de serviços, deve arcar com os riscos inerentes a sua atividade. Realmente, a situação relatada nos autos (invasão/usurpação de perfil e conta de rede social para aplicação de golpes) tem relação direta com a atividade exercida. É o denominado "fortuito interno". – Indenização – Redução – Necessidade, tendo em conta os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. – Recurso parcialmente provido. (TJSP - 1168242-90.2023.8.26.0100, Relator(a): Neto Barbosa Ferreira, 29ª Câmara de Direito Privado, Data de Julgamento: 31/03/2025, Data de Publicação: 31/03/2025).

Nos termos consignados na ementa do referido acórdão, restou reconhecida a incidência do Código de Defesa do Consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova, diante da hipossuficiência do consumidor e da verossimilhança das alegações apresentadas. O Tribunal entendeu que a autora, na condição de usuária da rede social, enquadra-se no conceito de consumidora previsto no art. 2º da Lei nº 8.078/1990, sendo a plataforma ré fornecedora de serviços, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal.

Além disso, o acórdão destacou a previsão do art. 7º do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), que assegura a aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor às relações de consumo realizadas no ambiente digital. Tal dispositivo reforça a compatibilidade entre o regime jurídico da internet e o microssistema consumerista, afastando qualquer dúvida quanto à sua incidência em litígios envolvendo plataformas digitais.

Com base na fundamentação da decisão, observa-se que o reconhecimento do fortuito interno e da falha na prestação do serviço decorreu da conjugação de elementos fáticos e jurídicos. O tribunal destacou a inexistência de provas de que a usuária tenha agido com imprudência, negligência ou violado as políticas de segurança da plataforma, ressaltando que, mesmo após a inversão do ônus da prova, a empresa não demonstrou que a autora tenha fornecido senha, código de verificação ou acesso a terceiros.

13

Ademais, enfatizou-se o dever de segurança inerente à atividade desempenhada pela plataforma digital, compreendido como obrigação de fornecer um serviço que ofereça ao consumidor a segurança legitimamente esperada. Nesse contexto, a invasão do perfil foi compreendida como risco previsível e inerente à própria organização da atividade econômica desenvolvida pela empresa, caracterizando-se como fortuito interno, incapaz de romper o nexo de causalidade. Assim, afastou-se a incidência das excludentes, consolidando-se o entendimento de que a vulnerabilidade dos mecanismos de segurança configura defeito do serviço e atrai a responsabilidade objetiva da plataforma.

Um exemplo emblemático semelhante a esse entendimento, encontra-se no julgamento proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, TJSP - Apelação Cível: 10636887020248260100 (SÃO PAULO, Tribunal de Justiça, 2024), em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, proposta em razão da invasão de conta na rede social Instagram.

No caso analisado, restou incontroverso que o perfil da autora foi invadido por terceiros, que passaram a se passar por ela com o objetivo de aplicar golpes financeiros em seus seguidores. A sentença de primeiro grau reconheceu a falha na prestação do serviço, condenando a empresa

responsável pela plataforma ao restabelecimento da conta e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), entendimento posteriormente mantido em grau recursal.

Ao apreciar o recurso, o Tribunal assentou que a invasão da conta por “hacker” constitui defeito do serviço, uma vez que evidencia a insuficiência dos mecanismos de segurança adotados pela plataforma. Dessa forma, reconheceu-se a responsabilidade civil objetiva da fornecedora, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, por se tratar de risco inerente ao desenvolvimento da atividade empresarial.

Conforme destacado no acórdão, o risco de fraudes e invasões de perfis é inerente à atividade desempenhada pelas plataformas de redes sociais, que auferem benefícios econômicos significativos com a prestação do serviço e, por conseguinte, devem assumir os ônus decorrentes de eventuais falhas em seus sistemas de segurança.

Nessa perspectiva, o evento danoso foi enquadrado como fortuito interno, porquanto diretamente relacionado à execução do serviço oferecido pela ré, não sendo apto a romper o nexo causal. A utilização indevida do perfil da autora para fins fraudulentos, somada à dificuldade de recuperação da conta, foi considerada suficiente para caracterizar o dano moral sofrido.

14

Destaca-se a seguinte decisão:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INVASÃO DE CONTA NA REDE SOCIAL INSTAGRAM. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS . RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I . Caso em exame 1. A autora, Teresa de Araujo Oliveira Thomas, ajuizou ação em face da ré, Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., em decorrência da invasão de sua conta na rede social Instagram, onde golpistas se passaram por ela, causando danos morais. 2 . A sentença de primeira instância condenou a ré ao desbloqueio da conta e ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, além de custas e honorários. 3. A ré interpôs apelação, alegando ausência de responsabilidade civil, e a autora, recurso adesivo, requerendo a majoração da indenização . II. Questão em discussão 4. Discute-se a ocorrência de falha na prestação de serviços por parte da ré que justifique a condenação por danos morais e, em caso positivo, o valor adequado da indenização. III . Razões de decidir 5. A invasão da conta da autora por "hacker" caracteriza falha na prestação de serviços da ré, sendo a responsabilidade civil objetiva. 6. A utilização indevida do perfil da autora para fins fraudulentos e a dificuldade de recuperação da conta demonstram o abalo moral sofrido . 7. O valor da indenização arbitrado em R\$ 10.000,00 é proporcional e adequado, considerando a gravidade da falha e as condições das partes. 8 . A correção monetária deve incidir a partir do arbitramento, e não da data do evento danoso. 9. Os honorários advocatícios são mantidos em 10%, sendo majorados, em grau recursal, para 20% sobre o valor da condenação. IV . Dispositivo e tese 10. Desprovidos os apelos e mantida a sentença, com a observação quanto ao termo inicial da correção monetária. 11. Tese de julgamento: "O fornecedor de serviços de rede social responde objetivamente pelo dano moral decorrente de falhas de segurança que permitam a invasão de contas de usuários e sua utilização de forma fraudulenta ." Legislação e Jurisprudência

Relevantes Citadas: Legislação: CDC, art. 14; CC, arts. 944 e 927. Jurisprudência: TJSP, Apelação Cível 1082517-02 .2024.8.26.0100, Rel . Paulo Ayrosa, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024.(TJ-SP - Apelação Cível: 10636887020248260100 São Paulo, Relator.: Luis Fernando Nishi, Data de Julgamento: 18/11/2024, 31ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/11/2024).

Lado contrário, em uma ação julgada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, TJPR nº 00002313120248160045 (PARANÁ, Tribunal de Justiça, 2024), a corte concluiu pela improcedência do pedido indenizatório em razão da ausência de provas mínimas apresentadas pela parte autora, que deixou de juntar aos autos elementos essenciais para a comprovação de suas alegações, tais como identificação precisa do perfil supostamente invadido, URL, boletim de ocorrência ou registros de tentativas de recuperação da conta. Diante da impossibilidade de se determinar com precisão o modo como a fraude ocorreu e de se atribuir o evento danoso a uma falha específica de segurança do serviço, entendeu-se configurada a ruptura do nexo de causalidade. Veja-se a ementa do acórdão citado:

RECURSO INOMINADO. INVASÃO DE PERFIL DE USUÁRIA EM REDE SOCIAL. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS QUE PERMITAM CONCLUIR QUE A INVASÃO VEIO DE FALHA DE SEGURANÇA. FATO DE TERCEIRO CARACTERIZADO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. INTELIGÊNCIA AO ARTIGO 14, § 3º, INCISO II, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRECEDENTE DAS TURMAS RECURSAIS. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS . Recurso conhecido e não provido. (TJ-PR 00002313120248160045 Arapongas, Relator.: Letícia Zétola Portes, Data de Julgamento: 29/10/2024, 3ª Turma Recursal, Data de Publicação: 29/10/2024).

15

Tal exemplo demonstra situação em que o fornecedor comprova a existência de mecanismos regulares de proteção disponibilizados aos usuários e, simultaneamente, o consumidor não consegue demonstrar o fato constitutivo de seu direito. Diferente dos casos em que se reconhece a responsabilidade da plataforma, nos quais há comprovação da invasão, busca por solução por meios administrativos e ineficiência das medidas de segurança, o acórdão em exame afasta a responsabilidade diante da ausência desses elementos. Ou seja, a responsabilidade da plataforma pode ser afastada quando a invasão decorre exclusivamente de fato de terceiro ou de conduta negligente do próprio usuário, circunstâncias que se amoldam aos excludentes legais.

Assim, o acórdão analisado ilustra hipótese excepcional no âmbito das fraudes virtuais, na qual a ausência de demonstração probatória impede o reconhecimento do defeito do serviço e autoriza a aplicação do art. 14, § 3º, II, do CDC, reforçando a relevância da produção de prova mínima para a efetiva responsabilização das redes sociais em casos de invasão de perfis digitais.

Ainda nessa linha, o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, TJPR - RI: 00009295420168160130 (PARANÁ, Tribunal de Justiça, 2017), reconheceu a excludente de

responsabilidade devido à ausência de provas da tentativa de solução administrativa, consignou a regra do art. 373, I, do CPC, ao afirmar que não foi produzida prova mínima de que o demandante tenha comunicado à empresa e que esta tenha se mantido inerte diante de conhecimento inequívoco da fraude. A fundamentação ressaltou que os provedores de serviços de internet não respondem objetivamente pelo conteúdo ilegal inserido por terceiros, admitindo-se a responsabilização apenas quando comprovado que, notificado de forma inequívoca, o provedor deixa de adotar as providências cabíveis.

Nesse caso, como não se evidenciou defeito do serviço, dano moral efetivo ou nexo causal entre a conduta da plataforma e o prejuízo alegado, reconheceu-se a incidência de causa excludente de responsabilidade, afastando-se a condenação anteriormente imposta.

Tal julgado exemplifica, portanto, hipótese em que, mesmo sob a ótica consumerista, a responsabilidade objetiva pode ser afastada quando o evento danoso decorre exclusivamente de ato de terceiro e não há comprovação de falha atribuível ao fornecedor.

Contudo, verifica-se que, nos julgados que reconheceram a incidência da excludente de responsabilidade, os magistrados não afastaram a natureza consumerista da relação analisada. Em ambos os precedentes, foi expressamente afirmado que as demandas envolvendo a utilização de serviços digitais por usuários se submetem ao Código de Defesa do Consumidor.

16

Ainda assim, as decisões ressaltaram que a responsabilidade objetiva do fornecedor, prevista no art. 14 do CDC, não dispensa o cumprimento dos deveres processuais atribuídos à parte autora. Destacou-se a necessidade de produção de prova mínima apta a demonstrar os danos efetivamente sofridos, bem como a comprovação de que o consumidor buscou, pelos meios disponíveis, uma solução administrativa para o problema, sem obter resposta adequada do provedor.

Assim, a jurisprudência evidencia que a configuração do dever de indenizar exige a demonstração, ao menos inicial, da ocorrência do prejuízo e da tentativa de resolução extrajudicial, elementos indispensáveis para a formação da verossimilhança das alegações e para a adequada análise do nexo causal. A ausência desses requisitos probatórios tem conduzido os tribunais ao reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor ou do fato exclusivo de terceiro, hipóteses que autorizam a exclusão da responsabilidade civil da plataforma, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

O presente capítulo evidenciou que, mesmo nas hipóteses em que a responsabilidade civil das plataformas digitais é afastada, a jurisprudência reconhece a existência de relação de consumo, aplicando-se, portanto, o regime da responsabilidade objetiva.

Assim, a análise jurisprudencial evidencia que não há controvérsia quanto à incidência do Código de Defesa do Consumidor nos casos de invasão de perfis em redes sociais. A aparente divergência entre os julgados decorre, na verdade, das particularidades fáticas de cada caso concreto e do cumprimento, ou não, do ônus probatório mínimo necessário à demonstração do nexo causal, elemento indispensável para a configuração da responsabilidade civil das plataformas digitais.

CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo analisar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas estabelecidas entre usuários e plataformas de redes sociais, com enfoque nas fraudes digitais e invasões de contas, especialmente no contexto da utilização do Instagram. A partir da investigação realizada, foi possível constatar que os objetivos propostos na introdução foram devidamente alcançados, permitindo a compreensão do problema apresentado e a análise de suas implicações jurídicas.

Inicialmente, verificou-se que a relação entre usuários e plataformas digitais se enquadra como relação de consumo, uma vez que os serviços prestados, ainda que ofertados de forma aparentemente gratuita, envolvem contraprestação indireta e inserem o usuário na condição de destinatário final. Tal enquadramento justifica a aplicação do microsistema consumerista, especialmente diante da reconhecida vulnerabilidade técnica, informacional e estrutural do consumidor no ambiente digital.

No que tange à responsabilidade civil, constatou-se que as falhas na proteção das contas e na segurança das informações dos usuários configuram defeito na prestação do serviço, atraindo a incidência do regime da responsabilidade civil objetiva previsto no Código de Defesa do Consumidor. A análise das hipóteses de exclusão de responsabilidade evidenciou que sua aplicação exige comprovação efetiva, não sendo suficiente a mera alegação de culpa do consumidor ou de terceiro, sobretudo diante da assimetria técnica que caracteriza essas relações.

Por fim, a análise jurisprudencial permitiu verificar que o entendimento majoritário dos tribunais brasileiros reconhece a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos casos de invasão de perfis em redes sociais, bem como a responsabilização objetiva das plataformas digitais quando constatada falha na prestação do serviço. Ainda que existam decisões que afastem o dever de indenizar em situações específicas, tais julgados não negam a natureza consumerista da relação, mas condicionam a responsabilização à demonstração mínima do dano e do nexo causal.

Dessa forma, conclui-se que o problema proposto foi adequadamente enfrentado, evidenciando-se que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor constitui instrumento jurídico eficaz para a proteção dos usuários de redes sociais. A responsabilização das plataformas digitais, nos termos do regime consumerista, revela-se fundamental para assegurar serviços mais seguros, transparentes e compatíveis com as legítimas expectativas dos consumidores no ambiente digital.

REFERÊNCIAS

ALVES, Fabrício. Conceituação da relação jurídica de consumo e sua configuração diante da comunicação publicitária. In: ALVES, Fabrício. Direito publicitário: proteção do consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021. p.93-100. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/direito-publicitario-protecao-do-consumidor/1197132591>>. Acesso em: 20 out. 2025.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. Enunciado n. 371. Disponível em: <<https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/371>>. Acesso em: 22 fev. 2026.

BRASIL. Constituição Federal. Brasília. Senado Federal 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 22 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. In: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm>. Acesso em: 22 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. In: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 2002. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm>. Acesso em: 22 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. In: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 de abr. 2014. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm>. Acesso em: 22 fev. 2026.

FERNANDES, M. Santos. Elementos da responsabilidade civil. Revista Hórus, v. 6, n. 1, p. 9-15, 2022. Disponível em: <<https://estacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/revistahorus/article/view/983>>. Acesso em: 22 fev. 2026.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro. v. 4: responsabilidade civil. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 5. ed. São Paulo: RT, 2005.

MELLO, Cleyson de Moraes. Curso de direito do consumidor. 1. ed. Rio de Janeiro: Processo, 2023. E-book. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 29 jan. 2026.

META. Termos de uso do Instagram. Disponível em: <<https://help.instagram.com/581066165581870/>>. Acesso em: 29 nov. 2025.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Acórdão de decisão que negou provimento ao pedido de obrigação de fazer e danos morais em razão da ausência de provas mínimas. Recurso Inominado n. 0000231-31.2024.8.16.0045. Rel. Letícia Zétola Portes. 3ª Turma Recursal. Julg. 29 out. 2024. Publ. 29 out. 2024.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Acórdão de decisão que negou provimento ao pedido de obrigação de fazer e de danos morais em razão da ausência de tentativa de solução administrativa. Recurso Inominado n. 0000929-54.2016.8.16.0130. Rel. Juiz Fernando Augusto Fabrício de Melo. 1ª Turma Recursal. Julg. 23 mai. 2017. Publ. 24 maio 2017.

PASQUALOTTO, Adalberto; MELGARÉ, Plínio Saraiva (coord.); REDECKER, Ana Claudia; MIRAGEM, Bruno. 20 anos do código civil brasileiro. 1. ed. Indaiatuba, SP: Foco, 2023. E-book. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br>>. Acesso em: 8 dez. 2025.

RÊGO, Werson; PORTO, Renato. Ainda sobre a inversão do ônus da prova. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, v. 1, n. 1, p. 642, 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Acórdão de decisão que deu provimento ao pedido de obrigação de fazer a danos morais. Apelação Cível n. 1063688-70.2024.8.26.0100. Rel. Luis Fernando Nishi. 31ª Câmara de Direito Privado. Julg. 18 nov. 2024. Publ. 18 nov. 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Acórdão de decisão que deu provimento ao pedido de obrigação de fazer a danos morais. Apelação n. 1168242-90.2023.8.26.0100. Rel. Neto Barbosa Ferreira. 29ª Câmara de Direito Privado. Julg. 31 mar. 2025. Publ. 31 mar. 2025.

SÃO PAULO. Tribunal de justiça. Acórdão que deu provimento à inversão do ônus da prova. Apelação Cível: 10013836420238260624 Tatuí, Relator.: Alfredo Attié, Data de Julgamento: 19/03/2025, 27ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 19/03/2025.

STOCO, Rui. Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência. 7 ed. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais, 2007, p. 114. Apud VALE, Karen Sanny Santos; COIMBRA, Stella Mácia Soares; OLIVEIRA, Igor do Vale. A responsabilidade civil dos influenciadores digitais pela divulgação de produtos e serviços nas redes sociais. Revista Jurídica do Nordeste Mineiro, v. 1, n. 1, P. 3-17, 2023. Disponível em: <<https://jrnrm.ojsbr.com/juridica/article/view/349>>. Acesso em: 8 fev. 2026.

VARALLI, Riccardo Marcori. Direito do consumidor. 1. ed. São Paulo: Rideel, 2022. E-book. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br>> Acesso em: 4 nov. 2025.