



Número: **5000075-55.2021.8.13.0106**

Classe: **[CÍVEL] RECURSO INOMINADO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **Turma Recursal do Grupo Jurisdicional de Pouso Alegre**

Órgão julgador: **1º Titular TR Grupo Jurisdicional de Pouso Alegre**

Última distribuição : **22/12/2021**

Valor da causa: **R\$ 39.660,00**

Processo referência: **5000075-55.2021.8.13.0106**

Assuntos: **Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material, Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (RECORRENTE)	
	CELSO DE FARIA MONTEIRO (ADVOGADO(A))
EDNA FERRAZ DA CUNHA DI LORENZO (RECORRIDO(A))	
	FABIO SALLES DE FARIA (ADVOGADO(A)) ONIVALDO LUIZ FERNANDES (ADVOGADO(A)) LUCAS LEONARDO DA COSTA (ADVOGADO(A))
MARIA ANTONIA DE OLIVEIRA ROSA (RECORRIDO(A))	
	FABIO SALLES DE FARIA (ADVOGADO(A)) ONIVALDO LUIZ FERNANDES (ADVOGADO(A)) LUCAS LEONARDO DA COSTA (ADVOGADO(A))
CRISTINA LUCIA DE OLIVEIRA SILVA (RECORRIDO(A))	
	FABIO SALLES DE FARIA (ADVOGADO(A)) ONIVALDO LUIZ FERNANDES (ADVOGADO(A)) LUCAS LEONARDO DA COSTA (ADVOGADO(A))

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
364959235	27/08/2021 18:18	<a href="#">Sentença - Jesp</a>	Sentença - Jesp

SENTENÇA

I- RELATÓRIO.

**EDNA FERRAZ DA CUNHA DI LORENZO, MARIA ANTÔNIA DE OLIVEIRA ROSA e CRISTINA LUCIA DE OLIVEIRA SILVA**, qualificados nos autos, ajuizaram a presente *ação de indenização por danos materiais e morais* em face de **FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, alegando que: a) no dia 02.12.2020 as autoras receberam em seu aplicativo de mensagens *WhatsApp*, mantido pela requerida, algumas mensagens enviadas do telefone de Eugenia Luzia Ferraz da Cunha Oliveira, as quais pediam que fossem realizados depósitos bancários em contas de terceiros; b) confiante na lisura do aplicativo, fizeram os depósitos especificados na inicial; c) após efetuar as operações bancárias, as requerentes souberam diretamente de Eugênia, que haviam sido vítimas da ação de golpistas que clonaram seu cadastro no aplicativo mantido pelo réu e enviaram mensagens a diversos de seus contatos requerendo depósitos em dinheiro para diversas contas distintas; d) em contato com seus respectivos bancos foram informadas que os valores já não mais se encontravam nas contas destinos, inviabilizando a recuperação dos valores.

Pede a condenação da ré na restituição dos valores pagos indevidamente, bem como indenização por danos morais.

A petição inicial foi instruída com documentos.

Após ser devidamente citada, a parte ré apresentou contestação (ID Num. 3327266456), alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, aduz que: a) não há, entre as autoras e o Facebook Brasil, relação de consumo capaz de



justificar a incidência das disposições do Código de Defesa de Consumidor; b) as requerentes não produziram as autoras qualquer prova para tornar verossímeis suas alegações, bem como não lograram demonstrar sequer a ação/omissão imputável ao agente, ou seja, não compraram que o FACEBOOK BRASIL e ou aplicativo *WhatsApp* deu causa à conduta que provocou o dano alegado; c) a fraude perpetrada não se configura nem decorre de qualquer ato ilícito praticado pelo Facebook Brasil (ou mesmo pela WhatsApp LLC), tampouco de defeito no funcionamento do aplicativo *WhatsApp*; d) é inequívoca a constante adoção de medidas veiculadas em importantes mídias (além de seus próprios termos de serviço) pelo WhatsApp LLC, visando difundir as ferramentas de segurança do aplicativo *WhatsApp* e alertar os usuários como se proteger dos possíveis golpes, de modo que, não lhe pode ser atribuída qualquer responsabilidade neste aspecto; e) houve a negligência da Sra. Eugênia – em não realizar a verificação em duas etapas, bem como imprudência das próprias autoras que transferiram valores sem certificar-se da procedência do pedido; f) o fato se deu por culpa exclusiva de um terceiro fraudador que possivelmente clonou o chip da Sra. Eugênia ou, por meios ilícitos, obteve o código de verificação da sua conta, simulando conversas com seus contatos no *WhatsApp*.

A contestação veio acompanhada de documentos.

Réplica constante no ID Num. 3644328028.

As partes não manifestaram interesse na autocomposição, bem como não pugnaram pela produção de outras provas.

É o relatório. Decido.

## **II- FUNDAMENTAÇÃO:**

**Preliminarmente.**



Alega a empresa ré sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da presente demanda ao argumento de que o *WhatsApp LLC* continua plenamente ativo como pessoa jurídica dotada de autonomia legal e devidamente registrado junto aos órgãos governamentais competentes. Sustenta que, conforme informações públicas disponibilizadas pelos governos dos estados de Delaware e da Califórnia, nos Estados Unidos, a empresa *WhatsApp LLC* não tem sede no Brasil e recebe notificações no endereço 251 Little Falls Drive, Wilmington, DE, 19808.

Após breve consulta à *internet*, é facilmente possível constatar que, na data de 19/02/2014, o *FACEBOOK* adquiriu a *WhatsApp Inc.*, o que o legitima a responder, no cumprimento da legislação brasileira, pelos atos aqui praticados por intermédio do referido aplicativo.

Ademais, como alegado pela própria ré, apenas o *Facebook* tem representação no Brasil, pelo que, faz-se mister facilitar o acesso do consumidor à Justiça, nos exatos termos do art. 6º, VIII, do CDC, que ficaria prejudicado se a parte autora tivesse que demandar a empresa que somente possuísse representação no exterior.

Desta forma, os Tribunais têm decidido que, como o *Facebook* e o "*Whatsapp*" pertencem ao mesmo grupo econômico e este último não tem representação no Brasil, portanto, o Facebook tem legitimidade para responder pelo "*WhatsApp*".

Neste sentido, destaco alguns julgados:

"AGRAVO DE INSTRUMENTO - Tutela cautelar antecedente - Ilegitimidade de parte do Facebook Inocorrência - **Whatsapp não tem representação no Brasil - Empresa Facebook e WhatsApp integram o mesmo grupo econômico, o que o legitima a responder, no cumprimento da legislação brasileira, pelos atos aqui praticados por intermédio do referido aplicativo** - Precedentes desta Câmara e do Egrégio Tribunal de Justiça - Decisão mantida Agravo improvido." (TJSP; 2ª Câmara de Direito Privado; Agravo de Instrumento2125669-68.2019.8.26.0000; Relator (a) Hertha Helena de Oliveira; Data do Julgamento: 16/10.2019).

**EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS - FACEBOOK - WHATSAPP - LEGITIMIDADE - POSSIBILIDADE - APLICATIVOS PERTENCENTES AO MESMO GRUPO ECONÔMICO É fato público e notório que a empresa Whatsapp foi adquirida pela empresa norte-americana Facebook inc., sendo o Whatsapp pertencente ao mesmo grupo econômico do Facebook Serviços**

**Online do Brasil Ltda., restando nítida a relação jurídica entre elas.** Tratando-se de relação consumerista, imperiosa a viabilização de acesso direto do consumidor brasileiro às informações vinculadas ao aplicativo Whatsapp, devendo ser assegurado um meio possível e razoável para a obtenção de tais dados, uma vez que o Whatsapp não possui representação no Brasil. (TJ-MG - AI: 10142160021416001 MG, Relator: Marcos Henrique Caldeira Brant, Data de Julgamento: 07/02/2018, Data de Publicação: 23/02/2018).

“Prestação de serviços - Ação de obrigação de fazer - Alegada fraude no aplicativo whatsapp - Ação direcionada contra Whatsapp Inc., empresa constituída e sediada nos EUA, sem sede, filial ou sucursal no Brasil, e Facebook do Brasil Serviços Online Ltda., empresa brasileira - Agravo de instrumento interposto pela última - **Ilegitimidade passiva e obrigação impossível não verificadas** - Hipótese expressamente prevista no Marco Civil da Internet - Recurso improvido” (TJSP; 26ª Câmara de Direito Privado; Agravo de Instrumento nº 2278271-44.2019.8.26.0000; Relator: VIANNA COTRIM; Data do Julgamento: 27/02/2020).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – APLICATIVO WHATSAPP – BLOQUEIO DE CONTA - OBRIGAÇÃO DE FAZER - **Já é pacífico o entendimento de que a empresa requerida, Facebook do Brasil, responde pelos serviços de internet prestados pelo aplicativo "Whatsapp", por integrarem o mesmo grupo econômico, o que a legitima a responder, no cumprimento da legislação brasileira, pelos atos aqui praticados por intermédio do referido aplicativo** - Organização jurídico-empresarial das empresas componentes do *mesmo grupo econômico* não serve como blindagem à corresponsabilidade pelos danos causados no exercício de sua atividade-fim – Indevido cancelamento da conta da autora, em razão de não ter sido demonstrado que utilizada em desacordo com os "Termos de Serviços" da plataforma utilizada – Ausência de qualquer prévio aviso e oportunidade de ampla defesa e contraditório, preceitos constitucionalmente garantidos – Cancelamento do serviço indevido – Reativação da conta de rigor - *Whatsapp* que, no entanto, não mantém arquivo de dados dos usuários e das mensagens e documentos enviados, que ficam armazenados no próprio aparelho do usuário - Mensagens enviadas pelo *Whatsapp* que são criptografadas – Afastamento da determinação a tal título – Recurso parcialmente provido. Apelação Cível / Responsabilidade Civil – 1018154-59.2020.8.26.0451 Relator(a): Lígia Araújo Bisogni - Comarca: Piracicaba - Órgão julgador: 34ª Câmara de Direito Privado -Data do julgamento: 16/08/2021 - **Data de publicação: 19/08/2021.**

Desta forma, afasto a preliminar de ilegitimidade da parte ré, ressaltando que,



conforme explicitado neste último acórdão: “a organização jurídico-empresarial das empresas componentes do mesmo grupo econômico não pode servir como blindagem à corresponsabilidade pelos danos causados no exercício de sua atividade”.

### **Do mérito.**

Em primeiro lugar, consigno que a relação de consumo estabelecida entre as partes é evidente tendo em vista o disposto nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, pelo que, é o caso de inversão do ônus da prova, fundamento no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, em se tratando de relação de consumo, aplicar-se-á ao presente caso o fundamento da responsabilidade objetiva do prestador de serviço, conforme preceitua o art. 14 e §3º, *in verbis*:

"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. § 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". Destaquei.

Desta forma, incumbia exclusivamente à parte ré demonstrar eventual fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito material da autora, ônus este do qual não se desincumbiu, nos exatos termos do art. 373, inciso II, do CPC/15.

Com efeito, analisando atentamente os autos, verifico que a questão da **clonagem do cadastro no aplicativo mantido pelo réu restou incontroverso**, aliás, a própria parte ré tenta explicar o que aconteceu e aduz que não ter responsabilidade alguma pela fraude ocorrida, imputando-a às próprias vítimas (parte autora) e ao terceiro fraudador.

Ocorre que, os fatos retratados nestes autos apontam claro desrespeito aos direitos do consumidor, eis que parte requerida deixou de oferecer a segurança necessária no momento da utilização do aplicativo, atestando a identidade correta dos usuários e inibindo a utilização indevida de contas por terceiros.



No caso *sub examine*, houve a utilização indevida da conta apontada na inicial por pessoas estranhas à titular, ou seja, a Sra. Eugênia Ferraz, acarretando prejuízos às autoras que contavam com o reembolso das quantias transferidas a terceiros.

Assim, é evidente que o dever de indenizar decorre da falha na prestação dos serviços e do risco da atividade econômica desenvolvida pelo aplicativo, que, não obstante ocorrência de fortuito interno ou fato de terceiro, não tem o condão de excluir sua responsabilidade, uma vez que caracteriza risco da atividade desenvolvida.

Os serviços prestados pela empresa ré não apresentaram a segurança que deles se espera, sendo absolutamente inadmissível aceitar pedidos feitos por terceiros, **que não o titular da linha**, sendo certo ainda que tratar-se de empresa de grande porte, detentora de alta tecnologia, tinha o dever de se atentar as disposições protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

O próprio risco do exercício da atividade econômica impõe às empresas o dever de cuidado e cautela nas relações negociais, devendo ser aplicado no presente caso, repito, a teoria do risco profissional, segundo a qual, em hipóteses tais, **a responsabilidade é daquele que extrai lucro com o exercício da atividade que deu margem ao dano.**

Por fim, no tocante a alegação de culpa das vítimas, não há nenhuma prova nos autos que no sentido de que a titular da conta seguiu as instruções manifestamente suspeitas do fraudador para fornecer o código de ativação da conta.

Desta forma, tem as autoras direito à reparação do dano material, consistente na restituição dos valores pagos.

Neste sentido:

INDENIZATÓRIA. "**Golpe do WhatsApp**". Clonagem de linha telefônica que culminou a utilização de aplicativo de mensagens na prática de estelionato. Presença dos pressupostos ensejadores da responsabilização civil dos réus Nextel e Facebook. Responsabilidade solidária. Legitimidade passiva configurada. **Falhas na segurança dos serviços ofertados pela empresa de telefonia celular e da integrante do conglomerado econômico detentor do aplicativo de mensagens "WhatsApp", que permitiram a atuação de terceiros fraudadores em detrimento da apelante.** Responsabilidade civil do banco afastada. Ausência de falha na prestação dos serviços pela instituição financeira à autora. Danos materiais demonstrados. **Necessidade de restituição da**



**quantia envolvida na transferência bancária discutida nos autos.** Danos morais caracterizados. Valor indenizatório que deve guardar correspondência aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade arbitrado em R\$10.000,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1040788-90.2020.8.26.0114; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2021; Data de Registro: 16/08/2021).

Quanto ao pedido de dano moral, vale destacar os ensinamentos de Sérgio Cavalieri Filho:

“só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento, ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Malheiros, São Paulo, 6ª Ed., p.105).

Assim sendo, entendo que a autora tem direito à indenização por danos morais, uma vez que são presumidos os transtornos, a angústia, o desgaste e as aflições ocasionados às autoras, em razão da fraude que apenas ocorreu em virtude da falha na segurança dos serviços prestados pela ré, sem olvidar do descaso que lhes foi dispensado pela fornecedora dos serviços (Facebook), que não procurou diminuir a angústia da parte autora, ao contrário, tenta de toda forma se esquivar de sua responsabilidade.

A quantia será fixada levando-se em consideração os fatos narrados na inicial, suas ordinárias conseqüências e, em especial, a função punitiva-intimidativa da indenização, uma vez que o caráter punitivo visa, acima de tudo, a irrogar ao agente violador uma verdadeira pena, que em última análise serve de fator inibitório a novas práticas, no exato entendimento do doutrinador Guilherme Ferreira da Cruz ( PRINCIPIOS CONSTITUCIONAIS DAS RELAÇÕES DE CONSUME E DANO MORAL - Editora RT – 2008 *apud* Pedro Franco Caldas).

Nesta mesma linha de entendimento, vide os seguintes julgados TJSP, AC 095.913-4/1-00, J.29/08/2000 e 170.660-4/2-00 J.20/03/2001 ambas relatadas pelo então Des. CESAR PELUSO:

“... o dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de com a quantia, a dor da vítima e dissuadir, de igual modo e novo atentado, o autor da ofensa (Ob.Cit. ...)”.



Por fim, vale a pena mencionar o ensinamento de LUIZ ANTONIO RIZZATTO NUNES sobre a questão:

“... o aspecto punitivo do valor da indenização por danos morais deve ser especialmente considerado pelo magistrado. Sua função não é satisfazer a vítima, mas servir de freio ao infrator para que este não volte a incidir no mesmo erro. Este aspecto ganha relevo nas questões de massa, como são em regra, as que envolvem o direito do consumidor (Ob.Cit. ...)”.

Trata-se exatamente do caso dos autos, sendo necessária a fixação da indenização por danos morais para valer à ofensora (ré) como desestímulo à prática de atos como os noticiados nos autos.

Ademais, no caso *sub examine* deve ser aplicada a tese do desvio produtivo em razão de todos os fundamentos supra.

Com efeito, o desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível.

Neste sentido:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DOIS RECURSOS. DEMANDA INDENIZATÓRIA. VÍCIO DO PRODUTO. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA SEGUNDA RÉ, QUE NÃO INTEGRA A CADEIA DE CONSUMO. RECONHECIMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR À RESTITUIÇÃO DO MONTANTE PAGO. RESISTÊNCIA INDEVIDA DA PARTE RÉ. DANO MORAL. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO. RECURSOS PROVIDOS. 1. Os fornecedores envolvidos na cadeia produtiva, fabricante e vendedor, respondem solidariamente pelos vícios e defeitos dos produtos e serviços. Nada obstante, se a parte arrolada como litisconsórcio passivo não figura como fabricante, vendedora ou, tampouco, integra a cadeia de consumo em qualquer outra posição contratual, deve ser reconhecida sua ilegitimidade passiva. 2. A existência de vício do produto não gera, por si só, a ocorrência do dano moral. Todavia, se o fornecedor, tempestivamente procurador pelo comprador se nega a resolver o problema, impondo derradeira "via-crúcis" ao consumidor para ter restituído o montante que pagou, fica configurado o dano moral em decorrência do desvio produtivo do consumidor. 3. **Fica configurado o desvio produtivo do consumo, quando o consumidor, em****



**decorrência do descumprimento dos deveres anexos de lealdade e cooperação impostos ao fornecedor, precisa desperdiçar o seu tempo e esforço de forma irrazoável, desviando-se de suas atribuições cotidianas para, superar o ilícito praticado, e ter assegurado o seu direito.** 4. Segundo o artigo 944 do Código Civil, como regra, a indenização mede-se pela extensão do prejuízo causado. Sabe-se que, quanto ao dano moral, inexistem critérios objetivos nesse mister, tendo a praxe jurisdicional e doutrinária se balizado em elementos como a condição econômica da vítima e do ofensor, buscando ainda uma finalidade pedagógica na medida, capaz de evitar a reiteração da conduta socialmente lesiva. 5. Deram provimento a ambos os recursos. APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0145.15.000444-1/001 - COMARCA DE JUIZ DE FORA - 1º APELANTE: DAIANE MARTINS DE OLIVEIRA - 2º APELANTE: VIA VAREJO S/A - APELADO(A)(S): DAIANE MARTINS DE OLIVEIRA, VIA VAREJO S/A, RN COMÉRCIO VAREJISTA S/A.

Desta forma, considerando os fatos e fundamentos acima, arbitro a indenização por danos morais em R\$ 8.000,00 (oito mil Reais).

### **III - FUNDAMENTAÇÃO.**

Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTE o pedido para:**

1. **CONDENAR** a ré **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** a restituir a quantia de **R\$ 5.810,00 (cinco mil oitocentos e dez reais)** para autora **EDNA FERRAZ DA CUNHA DI LORENZO**; **R\$ 2.050,00 (dois mil e cinquenta reais)** para a autora **MARIA ANTÔNIA DE OLIVEIRA ROSA** e **R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais)** para a autora **CRISTINA LUCIA DE OLIVEIRA SILVA**, corrigidas monetariamente pelos índices da Egrégia Corregedoria Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, a partir da data do efetivo desembolso, acrescida de juros de mora de 1% ao mês com supedâneo no art. 406 do Código Civil de 2002 c/c art. 161, § 1º, do Código Tributário Nacional, a partir da citação.



1. **CONDENAR** a empresa ré a pagar para cada uma das autoras, a título de indenização por danos morais, o valor de **R\$ 8.000,00 (oito mil reais)**, atualizado segundo Tabela da Corregedoria Geral de Justiça do E. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais a partir da publicação da sentença e sob a qual deverão incidir juros moratórios, no importe de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação, nos termos dos artigos 406 do Código Civil de 2002.

Deixo de condenar a parte ré nas custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios, nos termos da Lei 9.099/95.

P. R. I. C.

Cambuí, 27 de agosto de 2021.

**Adriano Leopold Busse**

**Juiz de Direito**

