

**Órgão** Segunda Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL

**Processo N.** RECURSO INOMINADO CÍVEL 0715712-59.2020.8.07.0020

**RECORRENTE(S)** FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e -----

**RECORRIDO(S)** -----

**Relatora** Juíza ANA CLAUDIA LOIOLA DE MORAIS MENDES

**Acórdão N°** 1351626

## EMENTA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. REJEITADA. WHATSAPP. FRAUDE. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DA OPERADORA DE TELEFONIA MÓVEL. PROVEDOR DE APLICATIVO DE REDE SOCIAL. AUSÊNCIA DO DEVER DE CAUTELA. ESTELIONATO CIBERNÉTICO. DEMORA NO BLOQUEIO DO APLICATIVO DA VÍTIMA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. *QUANTUM* FIXADO COM RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSOS CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. NÃO PROVIDO O RECURSO DA PRIMEIRA PARTE RÉ. PROVIDO O RECURSO DA SEGUNDA PARTE RÉ.

- I. Trata-se de recursos inominados interpostos pelas partes rés em face de sentença que julgou procedente em parte os pedidos formulados na inicial para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 1.500,00 a título de compensação por danos morais em decorrência do “golpe do *whatsapp*”.
- II. Prevalece em nosso ordenamento a teoria da asserção, de forma que a legitimidade da parte é verificada à luz das afirmações aduzidas na inicial. No caso, a parte autora ajuizou demanda em face da alegada falha de segurança e inércia do responsável pelo aplicativo e da operadora de linha móvel. Portanto, confirma-se que a insurgência é direcionada a ambas as requeridas, sendo que as suas respectivas alegações atribuindo a responsabilidade ao terceiro fraudador, à parte autora e também à outra corré, como fundamento para afastar a responsabilidade, são matérias de mérito, a serem apuradas no momento oportuno. Preliminares de ilegitimidade passiva *ad causam* rejeitada.
- III. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do microssistema instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.8.078/1990).



IV. Na sua inicial a parte autora relata a dinâmica correspondente ao conhecido “golpe do *whatsapp*”, ao informar que recebeu uma mensagem informando que a sua conta do aplicativo *whatsapp* estaria sendo acessada de outro dispositivo e se desejava permanecer logada. Contudo, no momento em que foi selecionar a opção para continuar logada a conta no seu aparelho móvel foi desconectada. A clonagem do aplicativo ocorreu pela manhã, sendo que acionou o aplicativo para solicitar o bloqueio da conta, bem como que na noite do mesmo dia postulou o bloqueio do seu chip telefônico junto a operadora de telefonia móvel. Todavia, o bloqueio do *whatsapp* somente ocorreu no dia seguinte. Afirma que em decorrência da demora das partes réis foi possível a aplicação de golpes.

V. O serviço prestado pela segunda parte ré (“-----”) corresponde a disponibilizar o funcionamento da linha, com a possibilidade de envio e recebimento de mensagens “SMS” e acesso à pacote de dados. Ou seja, a segunda ré não possui qualquer liame com a conduta da vítima, do estelionatário, tampouco com o procedimento de instalação e uso do aplicativo, plataforma na qual foi efetivada a alegada fraude, sendo que o bloqueio do chip após o cadastro no aplicativo pelo estelionatário passando-se pela parte autora não seria suficiente para evitar a continuidade do golpe, razão pela qual não há nexos de causalidade entre a conduta da operadora de telefonia móvel e a fraude relatada. Portanto, constata-se que a fraude relatada se insere, perante a parte ré “-----”, na excludente de responsabilidade prevista no artigo 14 §3º, II (“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros”). Em consequência, deve a sentença ser reformada para afastar a responsabilidade da segunda parte ré (“-----”), restando prejudicada a análise dos seus pedidos subsidiários.

VI. A empresa FACEBOOK BRASIL, na qualidade de filial do FACEBOOK INC. (empresanorte-americana que adquiriu e opera o aplicativo de mensagens eletrônicas *whatsapp*), é parte legítima para figurar no presente feito, dado a necessidade de assegurar ao consumidor nacional o ressarcimento de prejuízos decorrentes de ilícitos perpetrados por meio do serviço de mensagens eletrônicas do aplicativo. Embora a aquisição da *Whatsapp* LLC. pelo FACEBOOK INC. tenha mantido as sociedades com personalidade jurídica independentes, ambas fazem parte do mesmo grupo econômico, razão pela qual deve a primeira parte ré responder pelos danos ocasionados pelo aplicativo *whatsapp*.

VII. após a clonagem do aplicativo de mensagens da parte autora, esta solicitou o bloqueio do aplicativo pelo meio disponibilizado para atendimento (e-mail). Todavia, a primeira ré somente efetuou o bloqueio da conta no outro dia, quando transcorrido mais de 24 horas da primeira solicitação de bloqueio, período suficiente para que terceiro aplicasse golpes se passando pela parte autora. Dessa forma, constata-se a desídia da primeira parte ré, ao demorar a efetivar o bloqueio do aplicativo, o que evidencia a sua culpa, de modo a implicá-la no dever de indenizar os danos experimentados pelo usuário do serviço.

VIII. Ademais, restou configurada a falha na prestação dos serviços, uma vez que constatada a fragilidade da segurança da empresa que, no caso, possibilitou a ação de terceiro que utilizou o aplicativo vinculado ao número telefônico da parte autora para enviar mensagens falsas para seus contatos face apenas ter recebido/clicado em uma mensagem, o que faz incidir o enunciado no art. 14, § 1º, inciso II, do CDC. Assim, a situação não se enquadra na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não configurando a ocorrência de alguma das causas excludentes da responsabilidade previstas no artigo 14 §3º, II do CDC, tampouco merecendo guarida a tese de culpa concorrente.

IX. A fraude operada acarreta indignação e angústia que fogem aos meros aborrecimentos do cotidiano, sobretudo diante do descuido com os dados da parte autora, cujo sigilo violado causou-lhe também prejuízos à sua imagem e honra, já que possibilitou que estelionatário, passando-se pela parte autora, enviasse mensagens aos seus contatos de convívio pessoal e profissional pedindo contribuições financeiras, fatores esses que caracterizam o dano moral e, conseqüentemente, o dever de indenizar.

X. A indenização por danos morais possui três finalidades, quais sejam, a prestação pecuniária serve como meio de compensação pelos constrangimentos, aborrecimentos e humilhações experimentados pela parte requerente, punição para a parte requerida e prevenção futura quanto a fatos semelhantes.



XI. Não há um critério matemático ou padronizado para estabelecer o montante pecuniário devido à reparação. O valor da reparação deve guardar correspondência com o gravame sofrido, devendo o juiz pautar-se nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sopesando as circunstâncias do fato e as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas, assim como o grau da ofensa moral e sua repercussão.

XII. Atento às diretrizes acima elencadas, entende-se o montante de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), como suficiente para, com razoabilidade e proporcionalidade, compensar os danos sofridos pela parte autora, sem, contudo, implicar enriquecimento sem causa.

XIII. Recursos conhecidos. Preliminares rejeitadas. Não provido o recurso da primeira parte ré (“Facebook”). Provido o recurso da segunda parte ré para julgar improcedente o pedido formulado na inicial em face da parte ré “-----”, mantidos os demais termos da sentença condenatória em face da parte ré “Facebook”.

XIV. Sem custas e sem honorários pela segunda parte ré face o provimento do seu recurso. Custas recolhidas pela primeira parte ré. Condene a primeira parte ré, recorrente vencida, ao pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ANA CLAUDIA LOIOLA DE MORAIS MENDES - Relatora, JOÃO LUIS FISCHER DIAS - 1º Vogal e ARNALDO CORRÊA SILVA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz JOÃO LUIS FISCHER DIAS, em proferir a seguinte decisão: RECURSOS CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. NÃO PROVIDO O RECURSO DA PRIMEIRA PARTE RÉ. PROVIDO O RECURSO DA SEGUNDA PARTE RÉ. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 02 de Julho de 2021

**Juiza ANA CLAUDIA LOIOLA DE MORAIS MENDES**  
Relatora

## RELATÓRIO

Trata-se de recursos inominados interpostos pelas partes rés em face de sentença que julgou procedente em parte os pedidos formulados na inicial para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 1.500,00 a título de compensação por danos morais em decorrência do “golpe do *whatsapp*”.



Em seu recurso, a primeira parte ré (“Facebook”) suscita preliminar de ilegitimidade passiva, visto que o *whatsapp* é pertencente e provido pela *Whatsapp* LLC., sociedade empresária dotada de personalidade jurídica própria. No mérito, alega a inexistência de falha na prestação de serviços pelo aplicativo *whatsapp*, uma vez que disponibiliza procedimentos de segurança, como a verificação em duas etapas, e campanhas para combater golpes no aplicativo, sendo que o acesso de terceiros ocorreu por culpa exclusiva de terceiro fraudador, da desídia dos amigos da parte autora em efetuarem depósitos bancários sem a devida verificação da origem do pedido e também da parte autora, que clicou no local disponibilizado, demonstrando a inexistência de ato ilícito da parte ré recorrente. Ainda, sustenta a ausência de falha nos procedimentos de segurança, não existindo nexo de causalidade. De todo modo, argumenta que a situação relatada não supera o mero aborrecimento, sem a caracterização de dano moral. Subsidiariamente, pugna para que seja reconhecida a culpa concorrente da parte autora, com a redução do valor arbitrado.

Lado outro, a segunda parte ré (“-----”) aduz na sua peça recursal preliminar de ilegitimidade, uma vez que a fraude foi decorrente da fragilidade da segurança do aplicativo *whatsapp*, e não na prestação do serviço de telefonia móvel. No mérito, reforça a inexistência de ato ilícito, reiterando que o golpe foi decorrente de fraude no aplicativo, bem como que é possível identificar o terceiro favorecido pelas transferências bancárias. Ainda, sustenta a inexistência de dano moral ou, subsidiariamente, a redução da condenação e a alteração do termo inicial para a incidência da atualização monetária.

Recursos próprios, tempestivos e com preparo regular (IDs 25520155-25520157 e 25520161-25520165).

Contrarrazões apresentadas (ID 25520171).

É o relatório.

## VOTOS

### A Senhora Juíza ANA CLAUDIA LOIOLA DE MORAIS MENDES - Relatora

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos.

Prevalece em nosso ordenamento a teoria da asserção, de forma que a legitimidade da parte é verificada à luz das afirmações aduzidas na inicial. No caso, a parte autora ajuizou demanda em face da alegada falha de segurança e inércia do responsável pelo aplicativo e da operadora de linha móvel. Portanto, confirma-se que a insurgência é direcionada a ambas as requeridas, sendo que as suas respectivas alegações atribuindo a responsabilidade ao terceiro fraudador, à parte autora e também à outra corré, como fundamento para afastar a responsabilidade, são matérias de mérito, a serem apuradas no momento oportuno. Preliminares de ilegitimidade passiva *ad causam* rejeitada.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do microssistema instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.8.078/1990).

Na sua inicial a parte autora relata a dinâmica correspondente ao conhecido “golpe do *whatsapp*”, ao informar que recebeu uma mensagem informando que a sua conta do aplicativo *whatsapp* estaria sendo



acessada de outro dispositivo e se desejava permanecer logada. Contudo, no momento em que foi selecionar a opção para continuar logada a conta no seu aparelho móvel foi desconectada. Face o *whatsapp* admitir que apenas um dispositivo utilize o aplicativo indicando o número de telefone informado, no momento em que o estelionatário consegue acessar o aplicativo da vítima este deixa de funcionar no aparelho da pessoa ludibriada. Ainda, na inicial a parte autora alega que a clonagem do aplicativo ocorreu pela manhã, sendo que acionou o aplicativo para solicitar o bloqueio da conta, bem como que na noite do mesmo dia postulou o bloqueio do seu chip telefônico junto a operadora de telefonia móvel. Todavia, o bloqueio do *whatsapp* somente ocorreu no dia seguinte. Afirma que em decorrência da demora das partes ré s foi possível a aplicação de golpes, sendo que dois dos seus clientes efetuaram depósitos solicitados pelo terceiro fraudador, no total de R\$ 7.840,00.

Contudo, ainda que a parte autora sustente que também ocorreu falha da empresa de telefonia móvel (“---”) pela demora no bloqueio do seu chip telefônico, destaca-se que o serviço prestado pela operadora de telefonia móvel é limitado ao fornecimento da linha telefônica, sendo que a demora no bloqueio do chip telefônico não atrai a responsabilidade da operadora de linha móvel. Isso porque o serviço prestado pela ré corresponde a disponibilizar o funcionamento da linha, com a possibilidade de envio e recebimento de mensagens “SMS” e acesso à pacote de dados. Ou seja, a segunda ré (“----”) não possui qualquer liame com a conduta da vítima, do estelionatário, tampouco com o procedimento de instalação e uso do aplicativo, plataforma na qual foi efetivada a alegada fraude, sendo que o bloqueio do chip após o cadastro no aplicativo pelo estelionatário passando-se pela parte autora não seria suficiente para evitar a continuidade do golpe, razão pela qual não hánexo de causalidade entre a conduta da operadora de telefonia móvel e a fraude relatada.

Assim, ainda que o CDC estabeleça a responsabilidade objetiva dos fornecedores, constata-se que a fraude relatada insere-se, perante a parte ré “-----”, na excludente de responsabilidade prevista no artigo 14 §3º, II (“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros”). Em consequência, deve a sentença ser reformada para afastar a responsabilidade da segunda parte ré (-----), restando prejudicada a análise dos seus pedidos subsidiários.

Quanto à primeira parte ré, destaca-se que a empresa FACEBOOK BRASIL, na qualidade de filial do FACEBOOK INC. (empresa norte-americana que adquiriu e opera o aplicativo de mensagens eletrônicas *whatsapp*), é parte legítima para figurar no presente feito, dado a necessidade de assegurar ao consumidor nacional o ressarcimento de prejuízos decorrentes de ilícitos perpetrados por meio do serviço de mensagens eletrônicas do aplicativo. Embora a aquisição da *Whatsapp* LLC. pelo FACEBOOK INC. tenha mantido as sociedades com personalidade jurídica independentes, ambas fazem parte do mesmo grupo econômico, razão pela qual deve a primeira parte ré responder pelos danos ocasionados pelo aplicativo *whatsapp*.

No caso, após a clonagem do aplicativo de mensagens da parte autora, esta solicitou o bloqueio do aplicativo pelo meio disponibilizado para atendimento (e-mail). Todavia, a primeira ré somente efetuou o bloqueio da conta no outro dia, quando transcorrido mais de 24 horas da primeira solicitação de bloqueio, período suficiente para que terceiro aplicasse golpes se passando pela parte autora. Dessa forma, constata-se a desídia da primeira parte ré, ao demorar a efetivar o bloqueio do aplicativo, o que evidencia a sua culpa, de modo a implicá-la no dever de indenizar os danos experimentados pelo usuário do serviço.

Ademais, restou configurada a falha na prestação dos serviços, uma vez que constatada a fragilidade da segurança da empresa que, no caso, possibilitou a ação de terceiro que utilizou o aplicativo vinculado ao número telefônico da parte autora para enviar mensagens falsas para seus contatos face apenas ter recebido/clicado em uma mensagem, o que faz incidir o enunciado no art. 14, § 1º, inciso II, do CDC. Assim, a situação não se enquadra na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não configurando a ocorrência de alguma das causas excludentes da responsabilidade previstas no artigo 14 §3º, II do CDC, tampouco merecendo guarida a tese de culpa concorrente.

A fraude operada acarreta indignação e angústia que fogem aos meros aborrecimentos do cotidiano, sobretudo diante do descuido com os dados da parte autora, cujo sigilo violado causou-lhe também



prejuízos à sua imagem e honra, já que possibilitou que estelionatário, passando-se pela parte autora, enviasse mensagens aos seus contatos de convívio pessoal e profissional pedindo contribuições financeiras, fatores esses que caracterizam o dano moral e, conseqüentemente, o dever de indenizar.

A indenização por danos morais possui três finalidades, quais sejam, a prestação pecuniária serve como meio de compensação pelos constrangimentos, aborrecimentos e humilhações experimentados pela parte requerente, punição para a parte requerida e prevenção futura quanto a fatos semelhantes.

Não há um critério matemático ou padronizado para estabelecer o montante pecuniário devido à reparação. O valor da reparação deve guardar correspondência com o gravame sofrido, devendo o juiz pautar-se nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sopesando as circunstâncias do fato e as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas, assim como o grau da ofensa moral e sua repercussão.

Atento às diretrizes acima elencadas, entende-se o montante de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), como suficiente para, com razoabilidade e proporcionalidade, compensar os danos sofridos pela parte autora, sem, contudo, implicar enriquecimento sem causa.

Em face do exposto, **CONHEÇO** dos recursos interpostos, **REJEITO** as preliminares, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da primeira parte ré (“Facebook”) e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da segunda parte ré para julgar improcedente o pedido formulado na inicial em face da parte ré -----, mantidos os demais termos da sentença condenatória em face da parte ré “Facebook”.

Sem custas e sem honorários pela segunda parte ré face o provimento do seu recurso. Custas recolhidas pela primeira parte ré. Condeno a primeira parte ré, recorrente vencida, ao pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

É como voto.

**O Senhor Juiz JOÃO LUIS FISCHER DIAS - 1º Vogal Com**  
o relator **O Senhor Juiz ARNALDO CORRÊA SILVA - 2º**  
**Vogal Com o relator**

## **DECISÃO**

**RECURSOS CONHECIDOS. PRELIMINARES REJEITADAS. NÃO PROVIDO O RECURSO DA PRIMEIRA PARTE RÉ. PROVIDO O RECURSO DA SEGUNDA PARTE RÉ. UNÂNIME.**

