



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Fórum João Mendes Júnior - 21º Andar, sala 2107, Centro - CEP  
01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP

Nº Processo: 1009315-89.2020.8.26.0016

Registro: 2021.0000089278

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Recurso Inominado Cível nº 1009315-89.2020.8.26.0016, da Comarca de São Paulo, em que são FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e TELEFONICA BRASIL S.A., é recorrida --- .

ACORDAM, em Nona Turma Cível do Colégio Recursal Central da Capital, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial, por maioria de votos, vencido o Relator em parte.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos MM. Juízes PAULO FURTADO DE OLIVEIRA FILHO (Presidente sem voto), CLÁUDIA CAPUTO BEVILACQUA VIEIRA E RENATO DE ABREU PERINE.

São Paulo, 12 de agosto de 2021.

**Fernando Antonio Tasso**  
RELATOR



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 Fórum João Mendes Júnior - 21º Andar, sala 2107, Centro - CEP  
 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP

Nº Processo: 1009315-89.2020.8.26.0016

**Recurso nº:** 1009315-89.2020.8.26.0016  
**Recorrente:** Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e outro  
**Recorrido:** ---

**Voto nº \***

**Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do Whatsapp. Clonagem de linha telefônica.**

**Envio por falsários de mensagens pelo aplicativo Whatsapp aos contatos da requerente solicitando a realização de operações bancárias. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Recurso inominado interposto pela corré Telefônica. Legitimidade passiva reconhecida. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço. Teoria do risco profissional. Alegação de clonagem indevida de linha telefônica. Ré que não demonstrou a regularidade no uso da linha nem juntou qualquer documento apto a corroborar suas alegações. Precedentes. Não configuração de excludente de responsabilidade. Responsabilidade civil da requerida caracterizada. Danos morais não configurados. Mero dissabor, aceitável inconveniente das relações de consumo. Entendimento divergente que prevaleceu, vencido, nesse ponto, o Relator. Recurso inominado interposto pela corré Facebook. Legitimidade passiva reconhecida. Fraude perpetrada pelo aplicativo de mensagens mantido pela ré. Solidariedade na cadeia de fornecimento do serviço. Não comprovação de excludente de responsabilidade. Danos morais não configurados. Recursos inominados parcialmente providos para excluir a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.**

Dispensado o relatório, nos termos do art. 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

**Decido.**

A corré Facebook é parte legítima para figurar no polo passivo da presente demanda, porque integra o mesmo grupo econômico da empresa que gere o aplicativo de mensagens Whatsapp, em razão de operação societária amplamente divulgada nos meios de comunicação, entendimento que encontra supedâneo na jurisprudência do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fórum João Mendes Júnior - 21º Andar, sala 2107, Centro - CEP 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP

Nº Processo: 1009315-89.2020.8.26.0016

Prestação de serviços – Conta em aplicativo multiplataforma de mensagens "WhatsApp" – Demanda de usuária em face de instituição financeira e empresa prestadora – Sentença de improcedência em relação ao banco e de parcial procedência em face do proprietário do aplicativo – Recursos da autora e do corréu "Facebook" – Manutenção do julgado – Cabimento - **Legitimidade processual da empresa ré configurada, por pertencer ao mesmo grupo econômico daquela que gere o aplicativo em comento** – Questão posta em discussão que envolve relação jurídica a ser examinada sob a ótica do CDC - Réu que se limitou a defender a confiabilidade do sistema e que o problema pode ter sido gerado pela inobservância às regras de segurança, por parte da autora - Inconsistência jurídica - Prova negativa que não cabe à autora produzir – Danos morais não evidenciados - Acontecimentos que não ultrapassaram a barreira do mero aborrecimento.

Apelos da autora e do corréu desprovidos. (grifei)

(TJSP; Apelação Cível 1034020-54.2019.8.26.0577; Relator (a): Marcos Ramos; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2021; Data de Registro: 18/02/2021)

RECURSO – Apelação – Não conhecimento do recurso – Descabimento – Razões recursais que indicam o motivo do inconformismo com a sentença e o pedido de nova decisão – Preliminar afastada. **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAL E MATERIAL** – Coautor Jader que, ao realizar compra no site da OLX, recebeu ligação de pessoa que se passou por atendente de tal corré, solicitando que digitasse um código que lhe seria enviado – Com a digitação do código, houve clonagem e utilização do Whatsapp do coautor Jader para solicitação de transferência bancária por seus contatos – Coautor Laidson que chegou a realizar transferência para a conta indicada pelo falsário, no valor de R\$ 6.950,00 – Fraude evidenciada – **Responsabilidade objetiva das corrés OLX e Facebook (que integra mesmo grupo econômico do aplicativo Whatsapp)** – Danos materiais que devem ser repostos – Danos morais caracterizados – Fixação em R\$8.000,00 para cada coautor - Ação parcialmente procedente – Sucumbência das rés –

Recurso parcialmente provido. (grifei)

(TJSP; Apelação Cível 1097741-53.2019.8.26.0100; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2020; Data de Registro: 12/08/2020)

AGRAVO DE INSTRUMENTO - **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER** –

Decisão agravada que deferiu a tutela de urgência, para determinar a retirada de postagens com uso indevido do nome empresarial e CNPJ da agravada, abstendo-se a parte requerida de efetuar novas postagens, bem como para que sejam fornecidas informações para localização dos usuários responsáveis - Irresignação da ré Facebook – Parcial acolhimento - Decisão extra petita no tocante à ordem de abstenção de publicações futuras - Comando prévio e genérico neste particular – Sem prejuízo da assertiva supra, no que concerne aos demais aspectos, vislumbra-se a presença dos requisitos para concessão da tutela provisória (art. 300, CPC) – **Empresas Facebook e Whatsapp pertencem ao mesmo grupo econômico** – Aplicação do CDC - Relação de consumo por equiparação (art. 17, CDC) - Solidariedade imposta pelo art. 7o, § único, CDC, e arts. 11, § 2o, e 12, do Marco Civil da Internet - Precedentes do C. STJ e deste E. Tribunal - Anulação de parte da r. decisão recorrida, mantendo-se, quanto aos demais aspectos, a tutela concedida - Recurso parcialmente provido. (grifei)

(TJSP; Agravo de Instrumento 2047719-46.2020.8.26.0000; Relator



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 Fórum João Mendes Júnior - 21º Andar, sala 2107, Centro - CEP  
 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP

Nº Processo: 1009315-89.2020.8.26.0016

(a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado;  
 Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2020; Data de  
 Registro: 27/07/2020)

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela corrê Telefônica também há de ser afastada, porquanto o prejuízo sofrido pela consumidora decorreu de má prestação do serviço fornecido pela companhia telefônica, conforme se verá a seguir.

No mérito, razão assiste em parte às recorrentes.

A relação jurídica que ora se analisa se enquadra no conceito de relação de consumo, tendo em vista que a parte autora é destinatária final do produto ou serviço, nos termos do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor. Outrossim, a parte ré figura como fornecedora, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal. Presentes, no caso concreto, a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência da parte autora, entendo ser cabível a inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

A empresa que se dedica ao exercício de atividade econômica de telefonia móvel deve assumir a responsabilidade pelos riscos inerentes ao seu negócio, em atenção à teoria do risco profissional. Trata-se de aplicação do princípio do *ubi emolumentum, ibi onus*, segundo o qual a responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os benefícios ou lucros da atividade que explora.

Ademais, consoante previsão do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço é objetiva, apenas podendo ser afastada quando comprovada a inexistência do defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso concreto, a autora comprovou ser titular da linha de telefone celular nº (11) ---, administrada pela corrê Telefônica (fls. 21), bem como demonstrou a transação financeira decorrente da fraude e o pagamento efetuado à irmã (fls. 30/33). Alegou que, "*Em 29.07.2020, sua linha sofreu indevida clonagem, mediante utilização do aplicativo whats app, tendo o fraudador acessado indevidamente o chip, ocasião em que teve acesso aos contatos de toda a agenda telefônica da Autora*" (fls. 02).

Diante de tal cenário, incumbia à corrê Telefônica demonstrar a regularidade na utilização da linha da requerente, apresentando evidências ou registros *log*, por exemplo, da inoportunidade de clonagem indevida de *chip* ou ter acontecido normal



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 Fórum João Mendes Júnior - 21º Andar, sala 2107, Centro - CEP  
 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP

Nº Processo: 1009315-89.2020.8.26.0016

transferência da titularidade do *chip* telefônico. Conquanto o procedimento do Juizado Especial Cível não comporte a produção de prova pericial, cabia à provedora de conexão a apresentação de evidências, relatórios ou auditorias que dessem supedâneo à própria convicção da empresa quanto à inexistência de falha na prestação de serviço.

Não o fez, contudo. A companhia de telefonia preferiu sustentar que a falha de segurança não teve relação com o serviço por ela prestado, sem atentar, todavia, para a causa de pedir da ação, fundamentada na ocorrência de clonagem de *chip*. Assim, sendo seu o ônus da prova da regularidade do fornecimento do serviço vinculado à linha telefônica e não tendo a corré juntado qualquer documento que corroborasse suas alegações, resta caracterizado o seu dever de indenizar.

Nesse mesmo sentido, cite-se os seguintes julgados do E. TJSP:

**APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –**

Prestação de Serviços – Fraude aplicada por terceiros no sistema de telefonia móvel e em aplicativo bancário – Autora postula indenização por danos morais - Sentença de improcedência em relação ao banco e de parcial procedência em relação à empresa de telefonia – Insurgência recursal da autora e da corré Claro – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada – Autora imputa conduta irregular à corré - Golpe do "SIM SWAP" - Migração não autorizada do número de telefone celular da autora para outro chip em posse de terceiros - Facilitação de acesso aos dados e aplicativos da autora – Terceiros que acessaram conta bancária da autora e realizaram transações - Falha do sistema de segurança dos corréus - Inexistência de prova da regularidade da transferência da linha telefônica e das transações bancárias - Responsabilidade objetiva e solidária dos réus (artigo 7º, § único, CDC e Súmula 479 do STJ) - Dano moral evidenciado - Quantum mantido em R\$5.000,00 – Sentença reformada apenas para condenar solidariamente o corréu ao pagamento da indenização pelos danos morais – RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA CORRÉ DESPROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1002088-21.2020.8.26.0510; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2021; Data de Registro: 12/04/2021)

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS QUE PERMITIU A FRAUDADORES TEREM ACESSO A LINHA TELEFÔNICA DO AUTOR – GOLPE PRATICADO – DANO MORAL CONFIGURADO – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA MANTIDA POR SEUS FUNDAMENTOS – RECURSO NÃO PROVIDO.** Não trazendo o apelante fundamentos suficientes a modificar a sentença de primeiro grau, que reconheceu a falha na prestação dos serviços de telefonia e internet que permitiu a fraudadores terem acesso a aplicativo eletrônico para perpetrar o golpe, de rigor a manutenção integral da sentença, cujos fundamentos se adotam como razão de decidir na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal.

(TJSP; Apelação Cível 1089402-08.2019.8.26.0100; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível -



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 Fórum João Mendes Júnior - 21º Andar, sala 2107, Centro - CEP  
 01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP

Nº Processo: 1009315-89.2020.8.26.0016

## 5

39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/08/2020; Data de Registro: 02/08/2020)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Telefone celular – Clonagem do chip de telefone – Terceiros fraudadores "invadiram" a conta de whatsapp do autor e pediram (como se fosse este) transferências de dinheiro para seus contatos - Inversão do ônus da prova – Aplicação do art. 6º, VIII, do CDC - Responsabilidade objetiva pelo fato do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14 do CDC), bem como pelo vício do produto e do serviço (cf. arts. 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC) - Ato ilícito e falha na prestação do serviço de telefonia – Responsabilidade objetiva em decorrência do risco da atividade – Dano moral - Ocorrência – Prova – Desnecessidade - Dano "in re ipsa" – Fixação da indenização em R\$ 8.000,00 - Montante razoável – Danos materiais demonstrados - Manutenção da sentença de procedência da ação de indenização por danos materiais e morais – Honorários advocatícios majorados de 10% para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015 - Recurso desprovido, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1028621-68.2016.8.26.0506; Relator (a): Álvaro Torres Júnior ; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/07/2019; Data de Registro: 03/07/2019)

De se destacar ainda que esta E. Nona Turma Cível já esposou o mesmo entendimento em caso análogo de minha relatoria. Senão vejamos:

RECURSO INOMINADO - DANOS MORAIS - DANOS MATERIAIS - Clonagem de linha - Golpe do Whatsapp - Defeito do serviço - Ausência da segurança que dele se espera - Inversão do ônus da prova - Responsabilidade objetiva da prestadora de serviços - Sentença mantida - Recurso Improvido (TJSP; Recurso Inominado Cível 1007664-56.2019.8.26.0016; Relator (a): Fernando Antonio Tasso; Órgão Julgador: Nona Turma Cível; Foro Central Juizados Especiais Cíveis - 1ª Vara do Juizado Especial Cível - Vergueiro; Data do Julgamento: 28/11/2019; Data de Registro: 28/11/2019)

Igual proceder adotou a provedora da aplicação *Whatsapp*, ambiente efetivamente utilizado para a prática do ato ilícito ensejador do dano. Também ao Facebook caberia trazer *logs*, registros de aplicação ou qualquer espécie de elemento de convicção que imputasse a culpa à própria vítima (pela utilização do PIN), ou do provedor de conexão (pela utilização de chip clonado). Em não o fazendo, subsiste sua responsabilidade de natureza objetiva.

Por sua vez, a requerida Facebook é corresponsável pelo ocorrido, seja porque a fraude foi perpetrada mediante o envio de mensagens aos contatos da autora no aplicativo Whatsapp (fls. 22/28), seja por integrar a cadeia de fornecimento do serviço, sendo solidariamente responsável pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo, a teor do art. 7º, parágrafo único, 14, *caput* e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, seja porque não demonstrou a existência de qualquer excludente de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Fórum João Mendes Júnior - 21º Andar, sala 2107, Centro - CEP  
01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP

Nº Processo: 1009315-89.2020.8.26.0016

**6**

responsabilidade.

Diante da caracterização do "golpe do Whatsapp" e da comprovação do fato do serviço, e não sendo caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro diversos dos provedores de aplicação e conexão que efetivamente integraram a cadeia de consumo, afirma-se a responsabilidade civil de ambas.

Ressalvo minha convicção de que a consumidora sofreu danos extrapatrimoniais no caso concreto, visto que padeceu de indevida interferência nos seus direitos à privacidade, à intimidade e à honra objetiva. Inobstante, a juíza revisora opinou pelo não acolhimento da pretensão indenizatória por danos morais, por entender que os fatos representaram mero dissabor, aceitável inconveniente das relações de consumo, no que foi acompanhada pelo 3º juiz, vencido este Relator quanto a esse ponto.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos inominados interpostos pelas corréis Telefônica e Facebook apenas para excluir a condenação por dano moral.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Fórum João Mendes Júnior - 21º Andar, sala 2107, Centro - CEP  
01501-900, Fone: 2171-6315, São Paulo-SP

Nº Processo: 1009315-89.2020.8.26.0016