

ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Número Único: 1003479-04.2025.8.11.0041

Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198)

Assunto: [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material, Obrigação de Fazer / Não Fazer]

Relator: Des(a). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA

Turma Julgadora: [DES(A). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA, DES(A). LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA S

Parte(s):

[----- - CPF: ----- (APELADO), STEPHANY QUINTANILHA DA SILVA - CPF: 035.217.521-43
(ADVOGADO), ----- - CPF: ----- (APELADO), FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.
- CNPJ: ----- (APELANTE), CELSO DE FARIA MONTEIRO - CPF: 182.328.128-18 (ADVOGADO)]

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: **POR UNANIMIDADE, PROVEU PARCIALMENTE O RECURSO.**

E M E N T A

APELANTE: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO: ----- e -----

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. REJEIÇÃO. CLONAGEM DE CONTA DO WHATSAPP. RESPONSABILIDADE OBJETIVADO FORNECEDOR. FALHANA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória por danos morais e materiais decorrentes da clonagem da conta de WhatsApp de um dos autores, utilizada por terceiros para aplicação de golpes,

resultando em prejuízos financeiros e transtornos emocionais. Sentença de procedência com fixação de indenização por danos morais e materiais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) se o Facebook Brasil possui legitimidade passiva para responder pelos danos causados por operação do aplicativo WhatsApp; e (ii) se houve falha na prestação do serviço que enseje responsabilidade por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A preliminar de ilegitimidade passiva foi rejeitada diante da configuração de grupoeconômico e aplicação da teoria da aparência e da solidariedade na cadeia de fornecimento (arts. 7º, p.u., e 34, CDC).

4. Restou caracterizado defeito na prestação do serviço, especialmente diante dademora superior a 12 horas para bloqueio da conta após comunicação da fraude.

5. Comprovado o prejuízo financeiro no valor de R\$ 2.860,00, mantida a condenaçãopor danos materiais.

6. Reduzido o valor da indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 para R\$5.000,00 para cada autor, ajustando-se aos parâmetros de proporcionalidade e jurisprudência consolidada do Tribunal.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso parcialmente provido, exclusivamente para reduzir o valor da indenização por danos morais.

Tese de julgamento:

"1. Empresa integrante de grupo econômico, com atuação como representante no país, possui legitimidade para responder por falhas do serviço prestado por plataforma integrante da mesma cadeia de consumo.

2. A demora na adoção de providências após comunicação de fraude evidencia falhana prestação do serviço e gera responsabilidade objetiva do fornecedor por danos materiais e morais.

3. A indenização por dano moral deve observar os critérios de moderação,proporcionalidade e uniformidade da jurisprudência."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, p.u., 14, 34.

Jurisprudência relevante citada: STJ, RMS nº 61.717/RJ, Rel. Min. Laurita Vaz, 6ª T., j. 02.03.2021, DJe 11.03.2021; STJ, Súmula 479; TJMT, Ap. Cív. nº 1026150-60.2021.8.11.0041, Rel. Des. Márcio A. Guedes, j. 27.10.2025.

R E L A T Ó R I O

RELATÓRIO

EXMO. SR. DES. SEBASTIÃO DE ARRUDA ALMEIDA.

Egrégia Câmara:

Trata-se de Apelação Cível interposta por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra a sentença proferida pelo Juízo da 7^a Vara Cível da Comarca de Cuiabá/MT, nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por ---- e ----, em razão de alegada falha na prestação do serviço relacionado à segurança do aplicativo WhatsApp, o qual teria permitido a clonagem da conta do autor, resultando em prejuízos financeiros e transtornos de ordem moral.

A sentença recorrida julgou procedente o pedido inicial para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais para cada autor, além de R\$ 2.860,00 (dois mil oitocentos e sessenta reais) por danos materiais, com correção monetária e juros legais. Condenou, ainda, ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais, a parte recorrente invoca os seguintes questionamentos fático-jurídicos:

Preliminar.

Da ilegitimidade passiva “ad causam”.

Mérito Recursal.

Sustenta que não houve falha na prestação do serviço, inexistindo responsabilidade pela fraude praticada por terceiro.

Aduz que foram disponibilizados mecanismos de segurança aos usuários, como autenticação em duas etapas, e que inexiste nexo causal entre sua conduta e o prejuízo alegado.

O recurso é tempestivo e as custas foram recolhidas. (**ID 330417362**).

Os recorridos apresentaram contrarrazões nas quais suscitaram preliminar de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade recursal e, no mérito, pugnam pela manutenção da sentença, ao argumento de que resta configurada a responsabilidade objetiva da ré, à luz do Código de Defesa do Consumidor, bem como a falha na prestação do

serviço e a legitimidade passiva da empresa, esta última fundada na cadeia de fornecimento e na teoria da aparência. (**ID. 328908887**).

É o relatório.

Sebastião de Arruda Almeida
Desembargador

VOTO RELATOR

APELANTE: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADO: ----- e -----

VOTO

Egrégia Câmara:

O recurso deve ser conhecido, porquanto presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, notadamente a tempestividade, a legitimidade das partes e a regularidade formal.

Conforme relatado anteriormente, trata-se de Apelação Cível interposta por Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. contra a sentença proferida pelo Juízo da 7ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá/MT, nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por ----- e -----, em razão de alegada falha na prestação do serviço relacionado à segurança do aplicativo WhatsApp, o qual teria permitido a clonagem da conta do autor, resultando em prejuízos financeiros e transtornos de ordem moral.

Conforme consta nos autos, os autores narram que, no dia 11 de novembro de 2020, Jorge Luiz teve sua conta de WhatsApp vinculada ao número ---- invadida por terceiros estelionatários, que passaram a interagir com seus contatos pessoais utilizando o histórico de conversas e, valendo-se de engenharia social, induziram sua esposa a realizar cinco transferências bancárias, totalizando R\$ 2.860,00.

Argumentam que houve falha no sistema de segurança do serviço, bem como demora excessiva no atendimento e no bloqueio da conta após comunicação do incidente, o que agravou os prejuízos. Por tais razões, pleitearam a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

A sentença recorrida julgou procedente o pedido inicial para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais para cada autor, além de R\$ 2.860,00 (dois mil oitocentos e sessenta reais) por danos materiais, com correção monetária e juros legais. Condenou, ainda, ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformada, a ré interpôs recurso de apelação, alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sob o fundamento de que o serviço WhatsApp é de propriedade da empresa estrangeira WhatsApp LLC, sem qualquer ingerência do Facebook Brasil, que atua apenas na área de publicidade. No mérito, sustenta que não houve falha na prestação do serviço, inexistindo responsabilidade pela fraude praticada por terceiro. Aduz que foram disponibilizados mecanismos de segurança aos usuários, como autenticação em duas etapas, e que inexiste nexo causal entre sua conduta e o prejuízo alegado.

Os autores apresentaram contrarrazões, defendendo o não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade, e, no mérito, a manutenção da sentença, sustentando a responsabilidade objetiva da ré com base no Código de Defesa do Consumidor, a existência de falha no serviço e a legitimidade passiva da empresa com base na cadeia de fornecimento e na teoria da aparência.

Pois bem. Superada a exposição dos contornos fáticos e processuais pertinentes, passo, doravante, ao exame das teses recursais deduzidas no recurso interposto.

Preliminar arguida pela parte recorrida.

Não conhecimento do recurso por ferir o princípio da dialeticidade.
Rejeito tal preliminar, eis que, as razões recursais abordam, detalhadamente, todos

os pontos fático-jurídicos expostos na sentença fustigada, e não mera reprodução da peça inicial e impugnatória, nos termos do art. 1.010, II do Código de Processo Civil.

É como voto.

2. Da preliminar arguida pela parte recorrente.

2.1. Da ilegitimidade passiva.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. não merece acolhida.

Ainda que a titularidade jurídica do aplicativo WhatsApp pertença à empresa estrangeira WhatsApp LLC, é incontroverso que ambas integram o mesmo grupo econômico, controlado pela Meta Platforms Inc., sendo o Facebook Brasil a representante no território nacional.

Sob a ótica do direito do consumidor, a distinção formal entre as empresas do grupo não se sobrepõe à realidade material da cadeia de fornecimento. O art. 7º, parágrafo único, e o art. 34 do Código de Defesa do Consumidor impõem a responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de consumo, especialmente quando há nítida interdependência operacional e aparência de unicidade perante o consumidor.

O Superior Tribunal de Justiça tem reiteradamente reconhecido a legitimidade da empresa Facebook Brasil para responder judicialmente por fatos relacionados ao WhatsApp, quando demonstrada sua atuação como representante no Brasil do conglomerado responsável pela plataforma.

A propósito, trago entendimento jurisprudencial:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA - MESMO GRUPO ECONÔMICO - TEORIA DA APARÊNCIA - REJEIÇÃO - OBRIGAÇÃO IMPOSSÍVEL DE CUMPRIMENTO - SENTENÇA REFORMADA. 1. O Superior Tribunal de Justiça já pacificou entendimento no sentido de que uma empresa possui legitimidade para responder por obrigação contraída por outra, componente do mesmo grupo econômico, fundando-se tal entendimento, especialmente, na teoria da aparência. 2. "A Terceira Seção desta Corte Superior já sedimentou o entendimento de que o Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc., subsidiária integral do Facebook Inc., (...)." (RMS n. 61.717/RJ, relatora Ministra Laurita Vaz, Sexta Turma, julgado em 2/3/2021, DJe de 11/3/2021.) 3. Ante a utilização do sistema de criptografia pontaaponta, não há como acolher a pretensão inicial de exibição de conversas trocadas no aplicativo WhatsApp, ante a impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer pretendida. 4. Preliminar rejeitada e recurso provido.

Dessa forma, rejeita-se a preliminar.

É como voto.

3. Mérito Recursal.

3.1. Da alegada ausência de responsabilidade civil. Da alegada inexistência na falha na prestação do serviço.

No mérito, a manutenção da responsabilização atribuída à apelante revela-se medida que se impõe.

A controvérsia insere-se, de forma indiscutível, no âmbito das relações de consumo, atraindo a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor. A empresa demandada enquadra-se no conceito de fornecedora de serviços, enquanto os autores ostentam a condição de consumidores finais, razão pela qual se aplica o regime da responsabilidade objetiva previsto no artigo 14 do CDC, segundo o qual o fornecedor responde independentemente de culpa pelos danos decorrentes de defeitos relativos à prestação do serviço.

No caso concreto, o evento danoso consistiu na clonagem da conta do aplicativo WhatsApp de titularidade do autor Jorge Luiz, posteriormente utilizada por terceiros para a prática de fraudes, mediante a solicitação indevida de valores a seus contatos. Tal circunstância caracteriza inequívoco defeito na prestação do serviço, nos termos do artigo 14, § 1º, do CDC, na medida em que a plataforma deixou de oferecer o nível de segurança legitimamente esperado de serviço amplamente difundido e utilizado como meio ordinário de comunicação pessoal e profissional.

A falha verificada não se limita à vulnerabilidade técnica do sistema, mas evidencia-se, sobretudo, na atuação deficiente da fornecedora após a ciência do incidente. Conforme se extrai dos autos, mesmo após comunicação tempestiva do ocorrido, houve demora injustificada superior a 12 (doze) horas para o efetivo atendimento e bloqueio da conta comprometida (ID 328908854). Tal inércia contribuiu diretamente para a ampliação do dano, ao permitir a continuidade das abordagens fraudulentas e o agravamento dos prejuízos suportados pelos autores, reforçando, assim, o nexo de causalidade entre a conduta omissiva da fornecedora e o resultado lesivo.

Cumpre registrar, ademais, que inexiste nos autos qualquer elemento probatório apto a afastar a responsabilidade objetiva da empresa recorrente. A apelante limitou-se a formular alegações genéricas, desprovidas de respaldo técnico ou documental, deixando de juntar relatórios de segurança, registros de acesso, auditorias internas ou qualquer outro meio de prova capaz de demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço, a ruptura do nexo causal ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme autoriza o artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, não há nos autos qualquer indício de culpa exclusiva ou concorrente imputável aos autores. Inexiste prova de conduta imprudente, negligente ou dolosa que tenha concorrido para a ocorrência do evento danoso, permanecendo íntegra, portanto, a responsabilidade da fornecedora pelos prejuízos suportados.

Acerca do tema, trago entendimento da jurisprudência caseira, *in verbis*:

"EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE "SIM SWAP". RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE OPERADORA DE TELEFONIA E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS COMPROVADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS."

[...] IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recursos conhecidos e desprovidos.

Tese de julgamento: **"1. A clonagem de linha telefônica mediante golpe 'SIM Swap' caracteriza fortuito interno e atrai a responsabilidade objetiva da operadora de telefonia. 2. A instituição financeira responde solidariamente quando falha na identificação e bloqueio de operações fraudulentas realizadas após a violação da linha telefônica do cliente."**

(N.U 1026150-60.2021.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, MARCIO APARECIDO GUEDES, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 27/10/2025, publicado no DJE 27/10/2025)

As alegações defensivas no sentido de que a fraude teria decorrido de engenharia social ou de eventual clonagem da linha telefônica (SIM swap) não se mostram aptas a afastar o dever de indenizar. Tais circunstâncias configuraram fortuito interno, porquanto inseridas no risco inerente à atividade econômica explorada pela apelante. A segurança do ambiente digital, a prevenção de acessos indevidos e a pronta resposta a incidentes constituem deveres intrínsecos ao serviço ofertado, não sendo lícito ao fornecedor transferir ao consumidor os ônus decorrentes de vulnerabilidades previsíveis e controláveis no âmbito de sua atuação.

Ao revés, a narrativa apresentada pelos autores revela-se coerente e harmônica com o conjunto probatório, encontrando respaldo em documentos idôneos, tais como o boletim de ocorrência e os registros de comunicação tempestiva do incidente à plataforma, evidenciando a

adoção das providências que razoavelmente se esperariam de um consumidor médio diante da situação experimentada.

Dante desse contexto, resta plenamente caracterizada a falha na prestação do serviço e, por conseguinte, a responsabilidade objetiva da fornecedora pelos danos decorrentes, impondo-se a manutenção da condenação nos termos fixados na origem.

3.2. Da inexistência de danos materiais.

A quantia de **R\$ 2.860,00**, correspondente às transferências efetuadas pela autora Ivonete, encontra-se devidamente comprovada nos autos, conforme documentação acostada no **ID 328908447**, caracterizando o efetivo dano material suportado, o qual deve ser mantido.

3.3. Da ausência de danos morais indenizáveis.

No que tange aos danos morais, entendo que a sentença merece **ajuste moderador**

É fato que houve violação à privacidade, perturbação à esfera psíquica dos autores, exposição a constrangimentos e sensação de insegurança. Entretanto, o valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** arbitrado para cada autor, embora dentro da razoabilidade, revela-se acima da média aplicada em hipóteses análogas nesta Corte, especialmente considerando-se a extensão do dano, a ausência de sequelas duradouras e o caráter pontual do evento.

Considerando os princípios da **proporcionalidade, razoabilidade, moderação do dano e uniformidade da jurisprudência**, entendo adequado **reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor**, preservando-se a função reparatória e pedagógica da condenação, sem configurar enriquecimento indevido.

A propósito:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE CIBERNÉTICA VIA SIM SWAP. TRANSFERÊNCIAS PIX NÃO AUTORIZADAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO.

[...] III. Razões de decidir:

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes edelitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ, tratando-se de risco inerente à atividade empresarial.

4. A alegação de culpa exclusiva de terceiro não prospera, pois a responsabilidade do banco decorre da falha em seus sistemas de segurança e na prestação adequada do serviço, sendo irrelevante a sofisticação da técnica fraudulenta empregada.
5. O dano moral configura-se *in re ipsa* nas hipóteses de movimentação indevida de conta bancária, independentemente da posterior restituição dos valores, por gerar insegurança, angústia e desvio produtivo do consumidor.
6. O valor de R\$ 5.000,00 arbitrado a título de danos morais mostra-se adequado e proporcional, atendendo aos critérios de razoabilidade e às funções compensatória e pedagógica da reparação moral.

IV. Dispositivo e tese:

7. Recurso de apelação desprovido.

Tese de julgamento:

"As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes cibernéticas praticadas por terceiros, incluindo a técnica de SIM swap, por se tratar de risco da atividade bancária. O dano moral decorrente de movimentação bancária não autorizada configura-se *in re ipsa*, sendo irrelevante a posterior restituição dos valores para fins de reparação extrapatriomial."

(N.U 1003220-77.2023.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, SEBASTIAO BARBOSAFARIAS, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 08/10/2025, Publicado no DJE 08/10/2025)

CONCLUSÃO

Por essas razões, conheço do recurso de Apelação e **DOU-LHE parcial PROVIMENTO**, apenas para reduzir a indenização por danos morais ao valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** para cada autor/recorrido, mantendo-se, no mais, a sentença recorrida por seus próprios fundamentos.

Por fim, ante o resultado do julgamento, deixo de majorar os honorários sucumbenciais e mantenho-os no percentual de **20% (vinte por cento)** sobre o valor atualizado da condenação, tal como arbitrados pelo juízo *a quo*, em observância à tese firmada no Tema 1.059 do Superior Tribunal de Justiça: "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação." (STJ, Tema n. 1.059, REsp n. 1.864.633/RS, Rel. Min. Paulo Sérgio Domingues, Corte Especial, j. 09/11/2023, DJe 21/12/2023)

É como voto.

**Sebastião de Arruda Almeida
Desembargador**

Data da sessão: Cuiabá-MT, 16/12/2025

Assinado eletronicamente por: **SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA**

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDBVHJKTWGL>



PJEDBVHJKTWGL