



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0927812-47.2024.8.19.0001

APELANTE 1: VIVO – TELEFÔNICA BRASIL S.A.

APELANTE 2: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (RECURSO ADESIVO)

APELADA: TEREZA CRISTINA GAVINHO

JUÍZO DE ORIGEM: 46ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL

RELATORA: DESEMBARGADORA MÁRCIA SUCCI

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE EM APLICATIVO DE MENSAGENS. PERFIL FALSO UTILIZADO POR TERCEIRO PARA APLICAR GOLPES. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. PROVIMENTO DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME:

1. Trata-se de ação ajuizada por advogada que teve seu nome e foto utilizados por terceiro, fraudador, através de linha telefônica e conta em aplicativo de mensagens, com o objetivo de aplicar golpes. A autora alegou abalo à sua imagem profissional, pugnando pela suspensão da linha telefônica e condenação das empresas rés ao pagamento de indenização por danos morais.
2. Sentença de procedência parcial dos pedidos, com confirmação da tutela provisória para suspensão da linha telefônica e condenação solidária das rés ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais.
3. Apelações interpostas pelas rés, em que a operadora de telefonia alega ilegitimidade passiva, ausência de culpa e de nexo de causalidade; em recurso adesivo, a plataforma de aplicativo de mensagens também sustenta sua ilegitimidade passiva e alega tratar-se de fato de terceiro. Ambas requerem a improcedência dos pedidos.



II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

4. As questões em discussão consistem em: (i) verificar se as rés podem ser responsabilizadas civilmente por fraude praticada por terceiro mediante criação de perfil falso em aplicativo de mensagens, com uso de linha telefônica vinculada à operadora; (ii) analisar se há nexo de causalidade entre a atuação das fornecedoras de serviço e o dano moral alegado pela autora; (iii) examinar se o fato de terceiro configura hipótese de fortuito externo, apta a afastar a responsabilidade objetiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

5. A relação jurídica entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, cuja responsabilidade do fornecedor é objetiva, salvo demonstração de excludente prevista no art. 14, § 3º.

6. A fraude ocorreu mediante habilitação de linha telefônica por terceiro e criação de perfil falso na plataforma de mensagens com uso indevido da imagem e nome da autora, visando aplicar golpes em seus clientes. Não houve clonagem de chip ou invasão de conta.

7. A atuação do fraudador constitui fato de terceiro, sem relação direta com a atuação das rés, não havendo nos autos demonstração de falha nos serviços prestados que tenha concorrido para o dano.

8. Ausente nexo de causalidade entre a conduta das rés e o evento danoso, restando caracterizado fortuito externo, que rompe o dever de indenizar.

9. Precedentes que reconhecem a inaplicabilidade da responsabilidade civil em hipóteses análogas, envolvendo criação de contas falsas e fraudes praticadas por terceiros.

10. Improcede a alegação de omissão das rés, pois ambas tomaram medidas após ciência dos fatos. A linha foi bloqueada judicialmente, e o perfil falso foi desativado.

11. Reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos. Inversão dos ônus sucumbenciais, com isenção da

parte autora, por ter sido concedido o benefício da gratuidade de justiça.

IV. DISPOSITIVO:

12. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Dispositivos legais relevantes: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 98, § 3º.

Jurisprudência relevante citada: 0809822-05.2022.8.19.0066 – Apelação – Des(a). Murilo André Kieling Cardona Pereira – Julgamento: 12/11/2024 – Vigésima Segunda Câmara de Direito Privado (antiga 23ª Câmara Cível); 0817870-09.2022.8.19.0209 – Apelação – Des(a). Maria Helena Pinto Machado – Julgamento: 28/08/2024 – Décima Sexta Câmara de Direito Privado (antiga 4ª Câmara Cível).

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos este **RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL Nº 0927812-47.2024.8.19.0001**, em que são Apelantes: **VIVO – TELEFÔNICA BRASIL S.A. e FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. (RECURSO ADESIVO)**; e, Apelada, **TEREZA CRISTINA GAVINHO**.

ACORDAM, por unanimidade de votos, os Desembargadores que compõem a Décima Sexta Câmara de Direito Privado (antiga Quarta Câmara Cível) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **CONHECER e DAR PROVIMENTO** aos recursos, nos termos do Voto da Relatora.



RELATÓRIO

Adota-se, na forma regimental e pela presteza do sistema eletrônico, o relatório proferido pelo eminente Juízo de origem.

A sentença foi parcialmente procedente, nos seguintes termos (id. 181230037):

(...)

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva alegada pela ré TELEFÔNICA BRASIL S/A. - VIVO, tendo em vista que a linha telefônica utilizada por terceira pessoa em nome da autora pertence à sua base.

Rejeito a preliminar da perda superveniente do objeto da obrigação alegada pela ré FACEBOOK BRASIL, tendo em vista que se mantêm hígidos os interesses no resultado prático da ação, ou seja, persiste o interesse da autora em manter, em caráter definitivo, o bloqueio da linha e do whatsapp utilizado em seu nome.

No mérito, verifica-se que se trata de relação de consumo, devendo ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, cujo sistema contratual impõe a observância dos princípios básicos que o informam, em especial boa-fé objetiva, transparência e confiança, sendo certo que tais princípios prevalecem independentemente da vontade dos contratantes.

O art. 14 do CDC trata da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e, de acordo com o inciso II do § 3º, essa responsabilidade só seria afastada pela culpa exclusiva do consumidor, ou de quem a ele equiparado, ou de terceiros. Por força dessas normas, independentemente de culpa da ré, a responsabilidade é objetiva.

Ademais, a responsabilidade é solidária entre todos os fornecedores de produtos e serviços que pertençam à mesma cadeia de consumo, conforme art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.



Este Tribunal já se manifestou sobre o assunto:

0099232-45.2021.8.19.0001 – APELAÇÃO - Des(a). HELENO RIBEIRO PEREIRA NUNES - Julgamento: 15/02/2022 - QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 5ª CÂMARA CÍVEL) (...).

No presente caso, restou configurada a falha na prestação dos serviços, uma vez que restaram provados o cadastro e a utilização de linha telefônica junto à Telefonica SA, em nome da autora, através da qual pôde o terceiro fraudador passar-se por ela e cadastrar conta junto ao Whastapp, por meio do qual acessou os clientes dela, na tentativa de aplicar golpes financeiros.

Destarte, restou constatada a fragilidade da segurança das empresas rés que não dispõem de meios de impedir a ação fraudulenta de terceiro, este que se utilizou do aplicativo vinculado ao número telefônico cadastrado em nome da parte autora, para enviar mensagens falsas para diversos clientes dela.

Não restou evidenciado que a autora tenha sido negligente ou imprudente com seus dados e senhas, razão pela qual não há que se falar em excludente de responsabilidade (art.14, §3º, inciso II, do CDC), sendo dever dos fornecedores de serviços de telefonia e comunicação zelar pela segurança dos respectivos registros de acesso, em ambiente controlado e de segurança.

O dano à imagem da autora é inegável, que teve seu perfil clonado, e seus clientes perturbados e postos em risco de golpe. O sigilo e a segurança de sua atividade profissional restaram expostos, o que ultrapassa os aborrecimentos normais do dia a dia, e enseja reparação por dano moral.

Nesse sentido, ante ao exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS AUTORAIS para:

- ratificar a antecipação da tutela, que converto em definitiva
- determinar que sejam suspensas definitivamente a linha telefônica (21) 96795-7761, bem como, os IPs e usuários a ela vinculados;

· a condenação das rés solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, corrigidos com correção monetária e incidência de juros desde a presente decisão.

JULGO EXTINTO O FEITO SEM EXAME DO MERITO em relação à TIM SA e à Claro SA, por ilegitimidade passiva, já que a linha telefônica em tela não pertence às suas bases.

Custas e honorários, estes fixados em 10% do valor da condenação a serem suportados pelas rés, Telefonica e Facebook.

Em relação à TIM e à Claro, a autora deve arcar com as custas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça que ora lhe concedo.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se, ficando as partes cientes, na forma do art. 229-A da CNCGJ. P.R.I.

A parte Ré, Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., opôs embargos de declaração (id. 182672046), alegando omissão na sentença quanto à ausência de responsabilidade da empresa, sustentando que não houve invasão de conta, mas criação de nova conta com outro número, não sendo o Facebook responsável pelo WhatsApp, que pertence a outra pessoa jurídica (WhatsApp LLC). Requereu o esclarecimento e, eventualmente, o acolhimento dos embargos para sanar tais omissões.

As contrarrazões aos embargos de declaração foram apresentadas pela autora (id. 184078061), reiterando a responsabilidade objetiva da plataforma e o risco inerente à atividade desenvolvida. Aduziu que, mesmo sem invasão de conta, a simples possibilidade de criação de perfil falso constitui falha na prestação do serviço.



Os embargos foram rejeitados (id. 185930354), sob o fundamento de que as alegações apresentadas dizem respeito ao mérito e à valoração das provas, devendo ser veiculadas por meio do recurso cabível.

Assim, a Ré, VIVO – Telefônica Brasil S.A., ora primeira Apelante, interpôs o presente recurso de apelação (id. 184003028), alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, por não ter vínculo com o golpe perpetrado via aplicativo de mensagens.

No mérito, sustenta inexistência de ato ilícito, ausência de nexo causal e a necessidade de aplicação da taxa SELIC como índice único de correção monetária e juros, requerendo a reforma integral da sentença com a extinção do processo sem resolução do mérito.

Em resposta, a parte autora apresentou contrarrazões ao recurso da VIVO (id. 206188332), defendendo a responsabilidade objetiva da operadora, diante da negligência na habilitação da linha telefônica utilizada por fraudadores, e reiterando os transtornos causados à sua imagem profissional e sua rotina de trabalho.

Posteriormente, a Ré Facebook Brasil, ora segunda Apelante, interpôs recurso de apelação adesivo (id. 207334875), reiterando sua ilegitimidade passiva, alegando que não é responsável pelo aplicativo WhatsApp, operado por empresa distinta (WhatsApp LLC), e que não houve falha na prestação do serviço, mas ação exclusiva de terceiros. Requereu, ainda, o reconhecimento da perda superveniente do objeto, diante da aparente inatividade da conta no WhatsApp.

A autora também apresentou contrarrazões ao recurso adesivo do Facebook (id. 214095491), sustentando a legitimidade do Facebook Brasil, à luz da teoria da aparência e do vínculo com o grupo econômico Meta *Platforms*, ressaltando a responsabilidade objetiva pela falha na segurança da plataforma e o abalo moral e profissional causado.





Por fim, a VIVO também apresentou contrarrazões ao recurso adesivo do Facebook (id. 209812554), em que reafirma a ausência de responsabilidade da operadora, por tratar-se de golpe cometido por terceiros, sem relação com a atuação da empresa, assim como destaca que o WhatsApp é serviço alheio à operadora de telefonia.

VOTO

O recurso deve ser conhecido, eis que satisfeitos os pressupostos recursais, notadamente, o interesse e a tempestividade, além de sua pertinência objetiva.

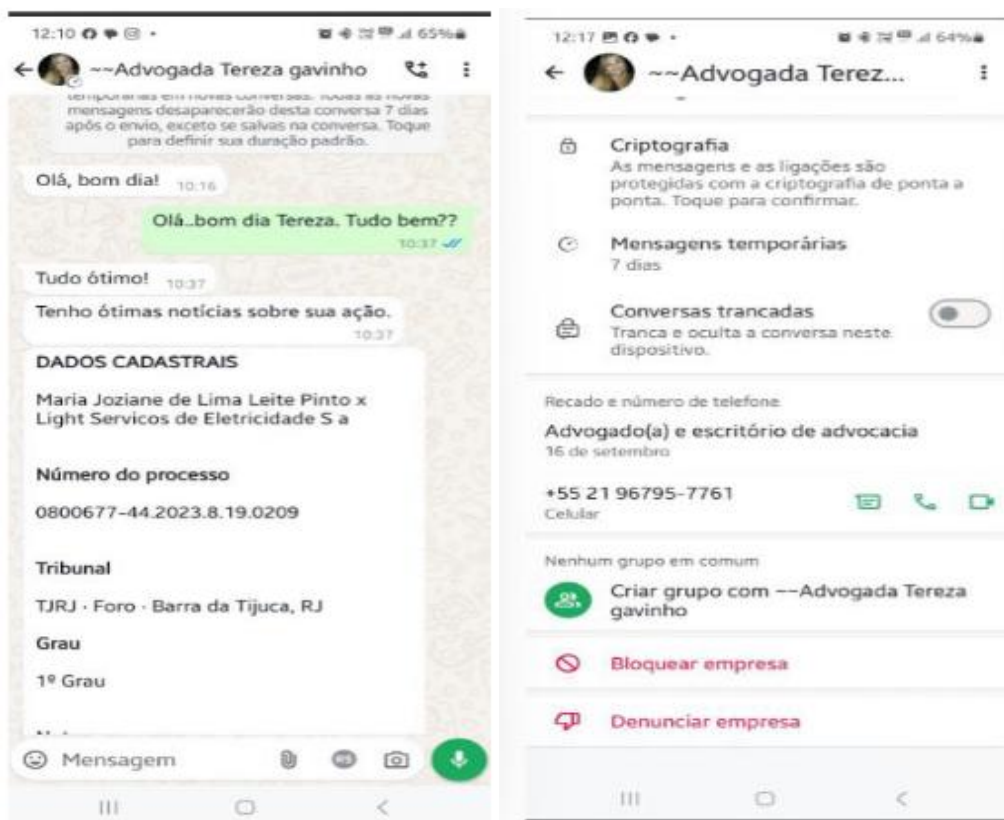
A autora ajuizou procedimento de tutela cautelar antecedente, com pedido liminar de obrigação de fazer, em face das operadoras Tim, Claro e Telefônica Brasil S.A. (Vivo), relatando que, apesar de não ser titular da linha telefônica de número (21) 96795-7761, vinha sofrendo grave violação à sua imagem e reputação em razão da atuação de criminosos que, utilizando um número desconhecido e vinculado ao aplicativo de mensagens do WhatsApp, criaram um perfil falso com sua foto e nome, passando a se comunicar com seus clientes com o intuito de aplicar golpes.

Alega que, no exercício regular de sua atividade como advogada, com atuação em mais de 500 processos distribuídos por todo o país, foi surpreendida no dia 25 de setembro de 2024 por mensagens de clientes que informaram ter recebido comunicações do referido número contendo informações processuais, o que gerou desconfiança.



Alguns dos clientes, suspeitando da abordagem, entraram em contato através do número próprio da autora, reportando a ela a ocorrência de uma tentativa de golpe em nome dela.

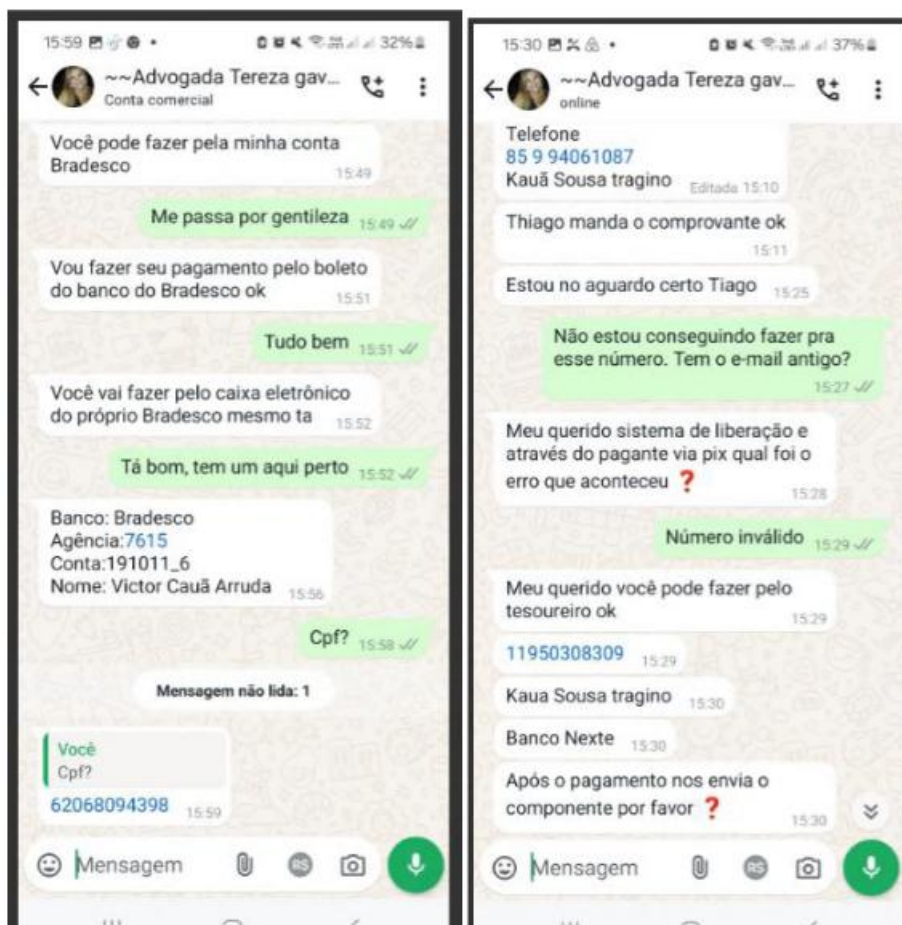
A autora anexou à inicial diversos *prints* de conversas nas quais os golpistas tentaram se passar por ela com o intuito de ludibriar seus clientes, apresentando, inclusive, detalhes de processos nos quais atua, o que, segundo afirma, teria potencializado a credibilidade da fraude (id. 146094348):



Com o intuito de se inteirar sobre a fraude e auxiliar na identificação dos responsáveis, a autora divulgou o ocorrido em suas redes sociais e, a partir disso, um de seus clientes, teria simulado uma conversa com o interlocutor do número suspeito.

A simulação teve como objetivo extrair dados adicionais do suposto golpista, logrando êxito em obter nomes, CPFs e dados bancários utilizados na tentativa de consumir o golpe.

Os prints das conversas foram anexados aos autos e demonstram o *modus operandi* adotado, revelando o uso reiterado de diferentes contas bancárias e nomes diversos, o que reforça a suspeita de atuação coordenada por terceiros com aparente estrutura voltada à prática de delitos





Diante da recorrência das abordagens e temendo que outros clientes pudessem ser vítimas, a autora afirma que buscou solução extrajudicial junto às operadoras, mas, não tendo sucesso, e sequer conseguindo identificar qual empresa era responsável pela linha, ingressou com a medida cautelar pleiteando a suspensão imediata do serviço vinculado à linha utilizada de forma fraudulenta.

Como parte desses esforços, também registrou ocorrência policial na Delegacia Virtual, sob o nº 005-11636/2024, com o objetivo de formalizar a denúncia e reforçar a urgência da intervenção judicial (ids. 146098249 e 151999534):





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



REGISTRO DE OCORRÊNCIA

No. 005-11636/2024

Data/Hora Início do Registro: 25/09/2024 15:55

Final do Registro: 25/09/2024 15:55

Origem: RO Online. . . Circunscrição: 005a.Delegacia de Polícia

Responsável p/ Investigação: FERNANDO ANTONIO DE O. PESSANHA

Ocorrências

Estelionato - Tentativa

Estelionato (outros) - Tentativa

Capitulação: Art. 171 do CPB

Motivo Presumido: Ignorado

Data e Hora do fato: 25/09/2024 11:38 a 25/09/2024 15:38

Local: Rua MÉXICO, 168, 5501, Bairro: CENTRO, Município: RIO DE JANEIRO - RJ

Despacho da Autoridade

Envolvido(s)

Vítima - Estelionato (outros) - Tentativa

Nome: TEREZA CRISTINA GAVINHO - Civil ID não confirmada - Comunicante

CPF/CIC Nº 79649947787 - M.FAZ

Identidade (órgãos de classe) Nº 149120 - OAB

Residente no endereço: Rua CARMELA DUTRA, 9, 201, Bairro: TIJUCA, Município: RIO DE JANEIRO - RJ, CEP: 20550045, Telefone Nº: 2199632714, Telefone/Celular Nº: 21996327144, e-mail: gavinho.tereza@gmail.com

Filho(a) de: HELIO GAVINHO e MARIA JANETH PINTO DE SOUZA

Data de nascimento: 30/09/1964, Naturalidade: RIO DE JANEIRO - RJ, Nacionalidade: Brasileira, Sexo: Feminino, Cor: Branca, Ocupação Principal: Advogado(a)

Autor - Estelionato (outros) - Tentativa

Nome: DESCONHECIDO - Civil ID não confirmada

Filho(a) de: NÃO INFORMADO e NÃO INFORMADO

Naturalidade: OUTROS - RJ, Nacionalidade: Brasileira, Sexo: Não Sabido, Cor: Ignorado, Ocupação Principal: Ignorado

Dinâmica do Fato

TEREZA CRISTINA GAVINHO, informa que entre 11:38 do dia 25/09/2024 e 15:38 do dia 25/09/2024 foi vítima de golpe conforme descrito abaixo. A vítima informa que não houve prejuízo financeiro.

1. A denunciante é advogada regularmente inscrita na OAB/RJ, atuando em mais de 500 processos em tribunais espalhados por todo o país.
2. Na data de 25 de setembro de 2024, a Autora foi informada por sua cliente Luísa Helena de Brito Matos, que havia recebido mensagem do número (21) 96795-7761, enviada por número diverso do da autora, comunicando que havia boas notícias sobre seu processo. Suspeitando do contato, a cliente verificou a autenticidade junto à Autora e confirmou tratar-se de golpe, bloqueando o referido número.
3. Na sequência, outro cliente da Autora Paulo Roberto Pinho relatou situação semelhante envolvendo sua esposa Maria Joziane De Lima Leite Pinho, tendo o golpista apresentado detalhes do processo judicial em que a Autora atua como advogada.
4. O terceiro cliente, Paulo Roberto Malfitano, entrou em contato por telefone com a Autora como combinado através do número fraudulento utilizado, para receber "as boas notícias referentes ao processo, constatando que o contato não havia partido da Autora, apesar do uso indevido de sua imagem.

O Juízo *a quo* deferiu a liminar (id. 146552127), determinando a suspensão da linha no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais).

Secretaria da Décima Sexta Câmara de Direito Privado
Rua Dom Manuel, 37, Sala 511 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6294 – E-mail: 16cdirpriv@tjrj.jus.br

12 RAC



Após a comunicação nos autos pelas operadoras Claro e Tim de que a linha não lhes pertencia (ids. 147663271 e 149199381), a Telefônica Brasil S.A. (Vivo) confirmou ser a responsável pelo número e informou o cumprimento da ordem judicial de bloqueio (id. 149297877).

Na sequência, a autora foi intimada para aditar a inicial, convertendo o feito em ação ordinária com pedido de obrigação de fazer e indenização por danos morais, oportunidade em que incluiu no polo passivo o Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., como responsável pelo WhatsApp (id. 151999533).

Após decisão que excluiu as operadoras Tim e Claro do polo passivo, os autos seguiram apenas em relação à Telefônica e ao Facebook, restando delimitada a controvérsia à análise da eventual responsabilidade civil das rés pelos danos alegadamente sofridos pela autora em virtude da atuação de terceiro fraudador que utilizou indevidamente seu nome e imagem em conta criada no aplicativo de mensagens (id. 163383707).

Em sentença, o Juízo de origem julgou parcialmente procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência anteriormente concedida, no sentido de determinar a suspensão definitiva da linha telefônica utilizada de forma fraudulenta e condenar, solidariamente, Telefônica Brasil S.A. (Vivo) e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), afastando, por outro lado, a responsabilidade das operadoras Claro e Tim, excluídas do polo passivo.

A controvérsia central reside na definição da responsabilidade da operadora de telefonia Vivo e do provedor de aplicação de internet WhatsApp, vinculado à Ré Facebook Brasil, por danos decorrentes de fraude praticada por terceiro, que, utilizando-se de linha telefônica habilitada de forma fraudulenta,



criou um perfil falso em nome da autora no referido aplicativo de mensagens para aplicar golpes.

Inicialmente, examinam-se as preliminares suscitadas pelas apelantes.

A Telefônica Brasil S.A. (Vivo) sustenta, em sede preliminar, a existência de ilegitimidade ativa da autora, ao argumento de que não teria sido a titular da linha utilizada no golpe e tampouco sofrido prejuízo financeiro direto, uma vez que a tentativa de fraude teria sido frustrada.

No entanto, tal alegação confunde-se com o próprio mérito da demanda, pois a autora fundamenta sua pretensão na violação à sua imagem profissional e à sua honra, decorrente da utilização indevida de sua identidade para abordagem de terceiros por meio de aplicativo de mensagens.

A análise sobre a ocorrência ou não de dano moral, e sobre a existência de nexo causal entre o serviço prestado e o evento danoso, é matéria que se insere no campo da análise de fundo, e não das condições da ação. Assim, a preliminar de ilegitimidade ativa não prospera.

A mesma apelante também sustenta a sua ilegitimidade passiva, por entender que os fatos narrados decorrem de conduta exclusiva de terceiro fraudador, sem qualquer relação com a prestação de seus serviços de telefonia.

Afasta-se igualmente essa preliminar.

Com efeito, a legitimidade deve ser analisada à luz da teoria da asserção, segundo a qual a pertinência subjetiva decorre das afirmações constantes da petição inicial.



No caso, a autora atribui à operadora omissão quanto ao controle da linha telefônica utilizada no golpe, apontando o vínculo entre a empresa e o número telefônico, o que é suficiente, em tese, para justificar sua inclusão no polo passivo. Ressalte-se que a verificação da existência ou não de responsabilidade civil pela suposta falha na prestação do serviço exige apreciação do mérito.

Por sua vez, o Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., em seu recurso adesivo, também suscita preliminar de ilegitimidade passiva, alegando que a autora não demonstrou qualquer conduta da plataforma que justifique sua responsabilização.

Afirma que o WhatsApp, ainda que vinculado à sua estrutura, é operado por empresa distinta (WhatsApp LLC), sediada no exterior, e que não haveria comprovação de que o dano tenha decorrido de falha sua. Contudo, tal como no caso da operadora, a alegação diz respeito ao próprio mérito da controvérsia.

A autora imputa à empresa a falha na fiscalização da conta fraudulenta criada com seu nome e imagem, bem como a omissão em fornecer dados essenciais à investigação e prevenção da fraude, o que, em tese, é suficiente para atribuir-lhe legitimidade. Assim, também se afasta essa preliminar.

Superadas as alegações preliminares, cumpre apreciar o mérito recursal.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das fornecedoras de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC, é objetiva e fundamentada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem

o dever de responder pelos vícios e defeitos dos produtos e serviços fornecidos, independentemente de culpa.

Contudo, a referida responsabilidade não é absoluta, podendo ser afastada caso comprovada uma das excludentes de nexo de causalidade previstas no § 3º do mesmo artigo 14, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse contexto, cumpre analisar se, diante das circunstâncias fáticas reconhecidas, há fundamento jurídico para imputar responsabilidade civil às rés, ora apelantes, seja por falha na prestação do serviço, seja por omissão relevante quanto à contenção ou mitigação do dano.

Dos fatos articulados na petição inicial, corroborados pelos documentos juntados aos autos, evidencia-se que a autora teve sua imagem indevidamente associada a perfil fraudulento criado por terceiro em aplicativo de mensagens.

Conforme narrado pela própria autora e corroborado pelos documentos, a fraude não se deu por meio de clonagem de sua linha telefônica ou por invasão de sua conta pessoal no aplicativo WhatsApp.

O que ocorreu foi um ato ardiloso de um terceiro que, de posse de dados cadastrais e da imagem da autora, informações que, no caso de uma advogada atuante, são em grande parte públicas, habilitou uma nova linha telefônica pré-paga em nome de outrem e, a partir dela, criou um novo perfil na conta do aplicativo de mensagens do WhatsApp, fazendo-se passar pela demandante para contatar seus clientes e solicitar valores de forma indevida.

Esta modalidade de golpe, conhecida como "golpe do perfil falso" ou "do novo número", explora a confiança das vítimas (no caso, os clientes da autora) e as vulnerabilidades do ambiente digital como um todo, mas não



necessariamente uma falha de segurança intrínseca e direta dos serviços prestados pelas rés.

A habilitação da linha e a criação da conta no aplicativo foram meros instrumentos para a consecução do ilícito, cuja causa primária e eficiente foi a conduta dolosa do estelionatário.

Tal conduta, além de demonstrar engenhoso ardil voltado à obtenção de vantagem ilícita, expôs a autora a evidente vulnerabilidade reputacional, colocando em risco a confiança construída ao longo de sua atuação como advogada.

O teor das mensagens enviadas e os *prints* juntados aos autos comprovam que os golpistas dispunham de informações suficientes para gerar verossimilhança, o que aumenta a gravidade da ameaça e justifica a atuação preventiva da parte autora.

Não se trata, portanto, de mero aborrecimento cotidiano, mas de fato com potencial lesivo à esfera moral da autora, dada a exposição de sua imagem e a deturpação de sua identidade profissional, utilizada como meio para tentativa de fraudes contra terceiros.

Nesse panorama, embora a situação vivenciada pela autora seja indiscutivelmente grave e revele a sofisticação de golpes virtuais atualmente perpetrados por terceiros, não se pode atribuir, na hipótese dos autos, responsabilidade civil às rés, seja à operadora de telefonia, seja ao provedor do aplicativo de mensagens, pois ausente o nexo de causalidade direto entre a conduta das fornecedoras e o dano alegado.

Com efeito, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços somente se exime da responsabilidade



objetiva quando demonstrada a culpa exclusiva de terceiro, hipótese que se verifica no caso concreto.

A fraude perpetrada por meio da criação de perfil falso em aplicativo de mensagens constitui fato de terceiro desvinculado da atividade regular de fornecimento de serviço, seja da operadora de telefonia, responsável tão somente pela ativação e funcionamento da linha telefônica, seja do provedor de aplicação, que atua como plataforma intermediária de comunicação.

No tocante à Telefônica Brasil S.A., ainda que seja titular da numeração telefônica utilizada pelo fraudador, inexistente qualquer demonstração de que a operadora tenha concorrido com culpa ou omissão relevante para o evento danoso.

Verifica-se nos autos que a prestação do serviço de telefonia foi imediatamente interrompida após ordem judicial, tendo a empresa cumprido integralmente a medida liminar deferida. Ademais, não se comprovou qualquer falha na segurança de seus sistemas que tenha possibilitado a aquisição fraudulenta do número em questão.

Quanto à empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., responsável pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, também não há elementos nos autos que demonstrem nexo de causalidade entre sua atuação e o dano sofrido.

A criação de perfil com imagem e nome da autora em aplicativo de mensagens, decorre de ação exclusiva de terceiro fraudador, cuja conduta não poderia ser, de forma razoável, antecipada ou evitada pelo provedor da plataforma, especialmente considerando a dimensão e as características técnicas do serviço prestado.

No caso em tela, a análise do conjunto probatório revela que os fatos se amoldam à hipótese de fortuito externo, decorrente de fato exclusivo de terceiro, o que é suficiente para romper o nexo de causalidade e afastar o dever de indenizar das empresas rés.

Não se ignora que a jurisprudência vem reconhecendo, em certos casos, a responsabilidade das plataformas digitais por omissões específicas, especialmente quando instadas a agir após denúncia formal e injustificadamente inertes.

No entanto, tal circunstância não se verifica nos presentes autos. Ao revés, consta informação de que, após ciência do ocorrido, a conta fraudulenta foi prontamente desativada, sendo incontroverso que o perfil falso se encontra atualmente inativo.

À luz desses elementos, impõe-se reconhecer que o dano narrado decorreu de fato de terceiro estranho à cadeia de fornecimento, a configurar típica hipótese de fortuito externo, apta a romper o nexo causal e, por conseguinte, a afastar a responsabilidade civil objetiva das rés.

O fortuito externo é aquele evento que não guarda qualquer conexão com os riscos inerentes à atividade empresarial do fornecedor. A ação de um fraudador que utiliza dados obtidos por meios próprios para contratar um serviço e, subsequentemente, utilizá-lo como plataforma para a prática de crimes, é um evento que escapa à esfera de previsibilidade e de controle das rés.

Não se pode exigir que a operadora de telefonia ou o provedor do aplicativo implementem um sistema de vigilância prévia sobre a finalidade para a qual cada uma das milhões de linhas e contas ativadas será utilizada, pois seria uma medida fadada a inexequibilidade.

Nesse exato sentido, entendimento deste Egrégio Tribunal de Justiça, afastando a responsabilidade das empresas em casos análogos:

APELAÇÕES CÍVEIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. FACEBOOK. GOLPE NO WHATSAPP. TRANSFERÊNCIA EFETUADA A TERCEIRO FRAUDADOR QUE SE PASSOU PELO IRMÃO DA 1ª AUTORA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA QUE EXCLUI O NEXO DE CAUSALIDADE E A RESPONSABILIDADE DA PARTE RÉ, NA FORMA DO ART. 14, § 3º, DO CDC. ACOLHIMENTO SOMENTE DO PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER EM RELAÇÃO AO RÉU (PAGUEVELOZ) PARA QUE BLOQUEIE A CONTA EM NOME DO 2º AUTOR QUE CONSTA EM SEU SISTEMA. PROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU, FICANDO PREJUDICADO O DOS AUTORES.

CASO EM EXAME

APELAÇÕES CÍVEIS INTERPOSTAS PELAS PARTES (AUTORES E 2º RÉU) CONTRA SENTENÇA 2 DE CONDENAÇÃO DOS RÉUS, DE FORMA SOLIDÁRIA, A PAGAREM À 1ª AUTORA A QUANTIA DE R\$ 4.000,00, A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS (VALOR TRANSFERIDO AO FRAUDADOR), MAIS ACRÉSCIMOS, E O VALOR DE R\$ 5.000,00 PARA CADA AUTOR À GUIA DE DANO MORAL 2 QUE APRECIOU PLEITO INDENIZATÓRIO RELATIVO À FRAUDE PERPETRADA EM AMBIENTE DE APLICATIVO DE MENSAGENS (WHATSAPP).

QUESTÃO EM DISCUSSÃO

SABER, NO MÉRITO, SE OS RÉUS TERIAM FALHADO NA PRESTAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS AO PERMITIREM A CRIAÇÃO DE UMA CONTA FALSA DO IRMÃO DA PRIMEIRA AUTORA NO APLICATIVO DO WHATSAPP, O QUE FEZ COM QUE ELA, PENSANDO ESTAR FALANDO COM ELE, ATENDENDO A PEDIDO, FIZESSE INDEVIDA TRANSFERÊNCIA, POR MEIO DE PIX, DO VALOR DE R\$ 4.000,00 PARA A CONTA DE UM FRAUDADOR. EM CASO POSITIVO, SE SERIA DEVIDO AOS IRMÃOS AUTORES DANO MORAL E MATERIAL, COMO PRETENDEM NO RECURSO, A MAJORAÇÃO DO VALOR COMPENSATÓRIO E INCIDÊNCIA DE ACRÉSCIMOS SOBRE OS VALORES

CONDENATÓRIOS DE FORMA DIFERENTE AO ESTIPULADO NA SENTENÇA.

RAZÕES DE DECIDIR

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA SUSCITADA PELO RÉU QUE SE AFASTA. NOTÓRIA A AQUISIÇÃO DO WHATSAPP PELO FACEBOOK. EMPRESAS QUE INTEGRAM O MESMO GRUPO ECONÔMICO. FACEBOOK É O ÚNICO COM REPRESENTANTE EM TERRITÓRIO NACIONAL. ENTENDIMENTO SEDIMENTADO DO STJ DE QUE O FACEBOOK BRASIL É PARTE LEGÍTIMA PARA REPRESENTAR, NO BRASIL, OS INTERESSES DO WHATSAPP INC. PRECEDENTES DO STJ.

NO MÉRITO, CINGE-SE A CONTROVÉRSIA EM SE PERQUIRIR SE HOVE OU NÃO FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO FORNECIDO PELOS RÉUS, NO QUE CONCERNE À FRAUDE DA QUAL A PARTE AUTORA FOI VÍTIMA. DEPREENDE-SE DOS AUTOS QUE A AUTORA, LIVREMENTE, SEGUINDO A ORIENTAÇÃO DE UM ESTELIONATÁRIO, POR MEIO DE MENSAGEM DE WHATSAPP, QUE SE PASSAVA POR SEU IRMÃO, PROCEDEU DUAS TRANSFERÊNCIAS POR MEIO DE PIX, TOTALIZANDO O VALOR DE R\$ 4.000,00, PERCEBENDO SOMENTE DEPOIS QUE HAVIA SIDO VÍTIMA DE GOLPE. NO CASO EM TELA, NÃO ASSISTE RAZÃO À PARTE AUTORA EM RELAÇÃO AOS PLEITOS INDENIZATÓRIOS. ASSIM É PORQUE O GOLPE FOI PERPETRADO POR TERCEIROS, NÃO TENDO SIDO AUFERIDA NENHUMA VANTAGEM PELA PARTE RÉ EM RELAÇÃO AO VALOR TRANSFERIDO. ADEMAIS, EMBORA O FRAUDADOR POSSA TER SE UTILIZADO DA FOTO E DE DADOS DO IRMÃO DA AUTORA PARA LUDIBRIÁ-LA, O FATO DE O NÚMERO DE TELEFONE SER DIFERENTE DO USUALMENTE UTILIZADO POR ELE, DEVERIA TER LHE DESPERTADO DESCONFIANÇA. É IMPORTANTE RESSALTAR QUE O CONSUMIDOR POSSUI RESPONSABILIDADE NA DEFESA DE SUA SEGURANÇA, POSSUINDO O DEVER DE ADOTAR UMA CONDUTA MINIMAMENTE DILIGENTE NO MOMENTO DA REALIZAÇÃO DE SUAS TRANSFERÊNCIAS, SOBRETUDO MEDIANTE SOLICITAÇÃO VIA MENSAGEM DE TEXTO. ADEMAIS, COMPETE REFORÇAR A IMPRUDÊNCIA DA AUTORA AO

EFETUAR TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS, SEM AO MENOS SE CERTIFICAR QUE QUEM LHE SOLICITAVA OS RECURSOS SERIA DE FATO SEU IRMÃO. ASSIM, PODERIA TER ENTRADO EM CONTATO DIRETO COM ELE, O QUE NÃO FEZ, RAZÃO PELA QUAL, NÃO HÁ COMO IMPUTAR AOS RÉUS A RESPONSABILIDADE POR SEUS ATOS. ALÉM DISSO, OBSERVA-SE QUE NÃO HOUE QUALQUER ALEGAÇÃO NOS AUTOS DA PERDA DE ACESSO À CONTA DO "WHATSAPP", BEM COMO NÃO RESTOU DEMONSTRADO O ACESSO INDEVIDO À CONTA DO 2º AUTOR PARA A OBTENÇÃO DE SUAS INFORMAÇÕES, NÃO PODENDO SE FALAR EM VIOLAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS PREVISTO NA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS POR PARTE DOS RÉUS. CONCLUI-SE QUE, NO CASO EM COMENTO, A RESPONSABILIDADE OBJETIVA FOI ELIDIDA PELA INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO E DE NEXO CAUSAL, TENDO EM VISTA A CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E FATO DE TERCEIRO, JÁ QUE SE A AUTORA TIVESSE TOMADO O MÍNIMO CUIDADO, COMO DITO, VERIA QUE NÃO ERA SEU IRMÃO QUEM ESTAVA SOLICITANDO A TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA E, ASSIM, NÃO TERIA EFETUADO A OPERAÇÃO. PRECEDENTES DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA NO SENTIDO AO QUE DECIDIDO. DECISÃO QUE APROVEITA AO RÉU QUE NÃO RECORREU. POR FIM, ACOLHE-SE TÃO SOMENTE O PLEITO FORMULADO EM RELAÇÃO AO 1º RÉU (PAGUEVELOZ) EM EFETUAR O CANCELAMENTO DA CONTA DO 2º AUTOR QUE CONSTA EM SEU SISTEMA. SUCUMBÊNCIA PELOS DEMANDANTES, OBSERVADA A GRATUIDADE DE JUSTIÇA. RECURSOS CONHECIDOS E PROVIDO O DO RÉU, FICANDO PREJUDICADO O DOS AUTORES.

(0809822-05.2022.8.19.0066 - APELAÇÃO. Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 12/11/2024 - VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL).

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. CONTA DO INSTAGRAM INVADIDA POR TERCEIRO APÓS A CLONAGEM DO NÚMERO DE CELULAR DA AUTORA. UTILIZAÇÃO DO PERFIL PARA FALSA VENDA

DE PRODUTOS, SE FAZENDO PASSAR PELA AUTORA. ALEGAÇÃO DE QUE, NÃO OBSTANTE O CUMPRIMENTO DAS INSTRUÇÕES, O APLICATIVO NÃO VIABILIZOU O RESGATE DA CONTA OU O SEU BLOQUEIO. PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS EM RAZÃO DE SUPOSTA VIOLAÇÃO AO NOME E IMAGEM DA AUTORA, QUE USA O SEU PERFIL COM FINS PROFISSIONAIS E QUE TEVE SEGUIDORES VITIMADOS PELOS GOLPES. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS.

- Preliminar de ilegitimidade rejeitada. Aplicação da teoria da asserção, que defende que as questões relacionadas às condições da ação, como a legitimidade passiva, são aferidas à luz do que a autora afirma na petição inicial, subordinadas ao exame da possibilidade, em tese, da existência do vínculo jurídico-obrigacional entre as partes, e não do direito provado.

- Hipótese de responsabilidade objetiva (art. 14, caput, do CDC), a qual somente poderia ser afastada por uma das causas excludentes da relação de causalidade (fato exclusivo da vítima, caso fortuito ou força maior e fato exclusivo de terceiros), ônus do qual não se desincumbiu a ré, na forma dos artigos 373, II do CPC/2015.

- Muito embora a responsabilidade civil da ré seja objetiva, cabe à parte autora comprovar minimamente a ocorrência dos fatos alegados na petição inicial. Inteligência do artigo 373, I, do CPC e do Verbete Sumular nº 330 do TJRJ.

- A autora apelada foi vítima do golpe SIM SWAP, que se dá através da clonagem do seu "chip" telefônico por terceiro, que viabilizou a invasão de sua conta do Instagram e Whatsapp para prática de fraudes, como faz ver o registro de ocorrência acostado à inicial.

- Cumpre mencionar, que a plataforma opera com milhões de usuários, sendo as informações prestadas de forma padronizada, como se vê das instruções existentes nas configurações e termos de uso, aos quais todos os usuários devem aderir ao iniciar o uso do aplicativo. Nessa perspectiva, impende seja dito que a clonagem de conta do aplicativo não pode ser imputada como falha na prestação do serviço da empresa Facebook, uma vez que tal espécie de fraude vem sendo reiteradamente divulgada nas mídias, e se trata de golpe ocorrido no âmbito do aplicativo sem a tomada das cautelas

necessárias por parte dos usuários. É certo que os aplicativos do WhatsApp e do Instagram disponibilizam acesso de segurança em duas etapas, cabendo ao usuário a sua configuração adequada. Assim, caso haja acesso indevido, o usuário recebe uma mensagem alertando sobre eventual golpe praticado, exatamente como foi feito no presente caso.

-Cumpre mencionar, posto que essencial na verificação da existência de responsabilidade, que a própria autora afirmou no e-mail ao suporte do Instagram que não havia habilitado a autenticação de 2 fatores, circunstância que deixa vulnerável a segurança da conta para que terceiros a invadam.

- Ressalte-se que as plataformas das redes sociais possuem diretrizes relacionadas à segurança das contas que devem ser observadas pelos usuários e no caso de invasão das contas por terceiros, o processo de verificação da ocorrência não é tão célere como se imagina, sendo de conhecimento das pessoas que já vivenciaram a situação ora retratada nos autos, corriqueira por sinal, que a cautela inclusive existe para que a própria conta do usuário não seja derrubada por alguém levemente. Tanto é que há solicitação da plataforma para que a pessoa comprove sua identidade, sendo importante destacar que a presente ação foi distribuída em 04/08/2022, ou seja, 7 dias após a data em que a conta foi invadida, alegando a autora que mesmo tendo seguido as instruções a conta ainda estava ativa.

- Ocorre que dentro da dinâmica existente na plataforma para a comunicação de fraudes, acesso à conta através de outro dispositivo eletrônico, alteração de senha ou e-mail, dentre outras ocorrências, é necessário que o usuário também colabore para o êxito do procedimento, ou seja, a plataforma solicita que o usuário informe um e-mail de segurança para completar o processo desejado, circunstância que a autora poderia provar ter feito, ainda que se trate de demanda de natureza consumerista, na medida em que, repise-se, os aplicativos operam com milhões de usuários, valendo-se de instruções padronizadas e consequentemente atendendo a um número de igual magnitude de solicitações.

-Qualquer pessoa pode consultar as orientações no aplicativo, sendo ilustrativo o print a seguir para demonstrar que o usuário tem responsabilidade pela segurança da conta e no caso de

invasão pode tomar as providências, o que não restou demonstrado de forma satisfatória no presente feito.

- Nessa perspectiva, o pedido de tutela formulado, para que a apelante bloqueasse a conta da autora só poderia acontecer, e aqui o ponto fulcral da lide, até antes mesmo do ajuizamento da ação, com a participação da autora no fornecimento de um e-mail de segurança válido para que o link com o acesso à conta pudesse ser enviado, que inclusive tem prazo de 24 horas de expiração, circunstância minimamente não comprovada pela autora, posto que configura prova de fato negativo para a plataforma. Muito embora a autora afirme que até o dia da distribuição da demanda a conta estava ativa, fato é que não há comprovação dessa alegação, uma vez que os prints acostados à inicial não indicam a data.

- De todo o conjunto probatório produzido, trouxe a apelada apenas 2 prints do Whatsapp de 30/07/2022, 2 dias após a conta ter sido invadida, nos quais 2 pessoas avisam que pelo teor das publicações feitas a conta provavelmente havia sido hakeada e uma pessoa que supostamente fez um pix de R\$ 800,00 reais ao estelionatário.

- Tais ocorrências decerto não sustentam o pedido de compensação por danos morais, baseado na suposta violação à imagem da autora como profissional, eis que alega que vários seguidores teriam caído no golpe ou poderiam ainda ser vítimas caso a conta permanecesse ativa, valendo ressaltar que a Exma. Ministra Maria Isabel Galloti, em STJ, no julgamento do AREsp 2046371, DJe 17/05/2022, analisando caso que se aplica por analogia ao presente, salientou que "a empresa de telefonia não tem ingerência na administração dos aplicativos Facebook ou noWhatsapps, não podendo ser responsável pelo uso de perfil falso ou aplicação de golpes por meio de aplicativo, em virtude da invasão de hackers".

- Nesse cenário, à mingua de mínima prova de que essa deplorável fraude passe pela ingerência do aplicativo do Instagram ou mesmo de sua facilitação ou induzimento na ocorrência do evento lesivo, a hipótese se revela como fato exclusivo de terceiro, nos exatos termos do artigo 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor, fortuito externo, a atrair a improcedência do pedido.

PROVIMENTO DO RECURSO.



(0817870-09.2022.8.19.0209 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA HELENA PINTO MACHADO - Julgamento: 28/08/2024 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL).

Assim, a conduta de um terceiro, fraudador, ao criar perfil falso e se passar pela autora para enganar terceiros, configura hipótese de fortuito externo apta a romper o nexo de causalidade entre os serviços prestados pelas rés e os prejuízos alegadamente sofridos.

Inexistindo vínculo direto entre a atividade das apelantes e o evento danoso, não se verifica a prática de ato ilícito que enseje a responsabilização civil ou a imposição de dever de indenizar.

Ressalte-se que, embora a situação vivenciada pela autora seja compreensivelmente angustiante e tenha, de fato, potencial para causar abalo à sua imagem profissional, não se pode exigir das rés, em especial da operadora de telefonia, o controle absoluto sobre o uso que terceiros fazem de linhas ativas, sobretudo quando não há demonstração de que tenham agido com culpa, omissão ou falha na prestação do serviço.

Da mesma forma, quanto ao provedor do aplicativo de mensagens, a mera utilização da imagem da autora por terceiro em conta criada no ambiente virtual não evidencia, por si só, falha na segurança da plataforma ou omissão no cumprimento do dever de vigilância que justifique a responsabilização objetiva.

A responsabilidade civil não pode ser estendida de forma irrestrita a prestadores de serviços que não deram causa ao evento lesivo, sob pena de desequilíbrio na aplicação da teoria do risco do empreendimento e indevido ônus a fornecedores que, embora inseridos na cadeia de consumo, não contribuíram para a ocorrência do dano.





Dessa forma, ausente o dever de indenizar por parte das rés, impõe-se a reforma da sentença, com o consequente julgamento de improcedência dos pedidos formulados na ação principal.

Por todo o exposto, voto pelo **CONHECIMENTO E PROVIMENTO AOS RECURSOS**, para reformar a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados na petição inicial.

Diante da sucumbência da parte autora, impõe-se a inversão dos ônus sucumbenciais. Todavia, considerando que à demandante foi deferido o benefício da gratuidade da justiça em sentença (id. 181230037), aplica-se, no caso, a isenção prevista no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DES. MÁRCIA ALVES SUCCI

RELATORA

