



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Juizado Especial Cível e Criminal da Universidade Federal de Santa
Catarina

Av. Des. Vitor Lima, 183, fundos- Campus da UFSC - Bairro: Serrinha - CEP: 88040-400 - Fone:
(48)3287-5019 - Email: nortedailha.juizado1@tjsc.jus.br

**PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 5023791-
56.2021.8.24.0090/SC**

AUTOR: EMANUELA SALUM PEREIRA PINTO

RÉU: FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

SENTENÇA

Vistos, etc.

I. Relatório

Relatório dispensado na forma do artigo 38, *caput*, da Lei 9.099/95.

II. Fundamentação

Trato de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por EMANUELA SALUM PEREIRA PINTO em face de FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

Sendo caso de solução que não depende da produção de outras provas, julgo antecipadamente o(s) pedido(s) (CPC, art 355, I). Ademais, foi assim requerido pela ré, enquanto a autora, ainda que tenha mencionada o interesse na produção de novas provas, sequer apresentou réplica fundamentando a necessidade, ainda que informada do prazo para fazê-lo.

Rechaço as preliminares suscitadas pelo réu, valho-me da teoria da asserção e princípio da primazia do mérito. Destaco que o documento mencionado não se confunde com aqueles imprescindíveis à propositura da ação.

Além disso, impende ressaltar que a presente demanda se consubstancia em relação de consumo, uma vez que as partes envolvidas na avença se enquadram nos conceitos de fornecedor e consumidor, dispostos nos arts. 3º e 2º da Lei 8.078/1990, respectivamente, sendo, portanto, imperioso que lhe sejam aplicados os preceitos insculpidos no Código de Defesa do Consumidor.

Narra a parte autora:

A Requerente, no dia 01/02/2021 às 11h18, recebeu uma ligação telefônica do número (11) 98150-0841, referente a uma pesquisa do Ministério da Saúde em relação ao Covid-19. Como havia testado positivo recentemente, não estranhou a ligação recebida, acreditando tratar-se de um procedimento normal. Desta maneira, respondeu as perguntas solicitadas, sendo orientada a confirmar o código enviado por mensagem para receber mais informações sobre a pandemia. A Requerente informou o código recebido e desligou a ligação. Em seguida, verificou que não tinha mais acesso ao seu aplicativo WhatsApp, de propriedade do Requerido. Em ato contínuo, percebeu que se tratava de um “golpe”, passando a avisar os seus contatos. Mas foi tarde, pois uma amiga já havia feito uma movimentação pix para terceiro acreditando que estava conversando com a Requerente. No total, foram três conhecidos que foram prejudicados e transferiram valores para terceiros acreditando estarem “ajudando” a Requerente. Assim relataram em seus Boletins de Ocorrência as vítimas da clonagem do aplicativo de celular da Requerente: [...] Necessário destacar que a Requerente já havia habilitado a segurança em duas etapas, funcionalidade criada pelo Requerido com o objetivo de evitar situações análogas, sendo que forneceu código diferente do que tem como número de ativação da segurança extra. Desse modo, resta comprovado os enormes transtornos experimentados pela parte Requerente em razão da falha na segurança do aplicativo WhatsApp. A falha na segurança do aplicativo WhatsApp já era um problema bem conhecido entre seus usuários que já sofreram dos mais diversos golpes possíveis ao terem suas contas clonadas. Contudo, o descaso se tornou público, quando a própria empresa reconheceu a falha na segurança de seu sistema e solicitou que TODOS os usuários fizessem a atualização do aplicativo para correção de erros, erros estes que facilitavam o acesso de hackers às informações que constavam no banco de dados da empresa, orientando a todos a ativarem a segurança em duas etapas. Insatisfeita com todo descaso acarretado pela empresa Requerida, nada mais justo do que requerer indenização pelos danos morais e danos materiais ocasionados.

Diante disso, busca: a) o ressarcimento dos valores pagos pelos seus contatos; e, b) compensação por danos morais, na quantia de R\$ 20.000,00

Em contestação, a ré sustenta: ausência de documentos indispensável à propositura; ilegitimidade passiva, por não ser responsável pelo aplicativo WhatsApp; ausência de falha do aplicativo; inexistência de ato ilícito; culpa da própria autora, ao disponibilizar código, dos seus contatos ao realizarem as transferências, bem como do terceiro fraudador; realização de ampla divulgação sobre a existência de fraudes e formas de prevenção; inexistência de danos morais.

Não houve réplica, ainda que a autora tenha sido informada do prazo para apresentá-la.

Pois bem.

Nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor por danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes da prestação de serviços é objetiva, ou seja, independe da comprovação de culpa.

Assim, para se desincumbir do ônus de reparar os danos, a ré precisa demonstrar a ocorrência de alguma das excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, do Código do Consumidor, a saber que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; ou, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Sabe-se que os meios utilizados para aplicação de fraudes são inúmeros. A cada dia surgem novas formas que pessoas de má fé usam para retirar quantias de pessoas de bem.

Foi o ocorrido nesta demanda. A própria autora reconhece a existência de fraude praticada por terceiros, mas entende ser responsabilidade da empresa ré, por acreditar que falhou em seu dever de segurança.

A verificação da responsabilidade da empresa pelos danos enfrentados pelos consumidores demanda análise minuciosa sobre as circunstâncias de cada caso concreto: houve falha da empresa de modo a tornar possível a fraude? A consumidora tinha condições de ter percebido a ocorrência e faltou com cautela?

De início, confirmo a legitimidade desta empresa para responder por danos causados através do aplicativo *WhatsApp*, vez que participam do mesmo grupo econômico. Nesse sentido:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. [...] ILEGITIMIDADE PASSIVA. INSUBSISTÊNCIA. FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. QUE É PARTE LEGÍTIMA PARA RESPONDER EM DEMANDAS QUE TENHAM COMO OBJETO O APLICATIVO DE MENSAGEM "WHATSAPP", JÁ QUE PERTENCEM AO MESMO

GRUPO ECONCÔMICO. [...] (TJSC, PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL n. 5013093-21.2019.8.24.0038, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, Segunda Turma Recursal - Florianópolis (Capital), j. 13-10-2021).

Cabe, portanto, averiguar se há responsabilidade deste aplicativo para o evento danoso.

A titular da conta recebeu ligação, sob a justificativa de pesquisa sobre a Covid-19, mas era apenas um artifício utilizado por terceiro fraudador para a obtenção de seu código de segurança do aplicativo *WhatsApp*. Ao ter o número solicitado, a autora o cedeu.

Agindo dessa forma, a requerente deu acesso à sua conta para terceiros, que se utilizaram dela de forma indevida.

Não observo falha do aplicativo. A empresa utiliza procedimentos de segurança para tentar evitar ocorrências como estas, mas é necessário, para tanto, o uso consciente da plataforma, com os usuários seguindo as recomendações e agindo com cautela. Ao disponibilizar o seu código, a autora oportunizou o acesso clandestino, não por falha de segurança do aplicativo, mas sim por seu descuido.

Dessa forma, percebo que o êxito da fraude só foi possível diante da aceitação da autora quanto ao envio do código de verificação, que acabou por dar acesso a sua conta para terceiras pessoas desconhecidas.

Não se trata de pessoa idosa, ou com pouco conhecimento. Permitiu o acesso à sua conta, em razão de mero descuido.

Já os contatos da requerente, que efetivaram as transferências de valores pedidos pelos fraudadores, também agiram com grande descuido. Deveriam ter desconfiado ao receber pedidos de altos valores, em especial quando os titulares das contas para as quais foram destinadas as operações sequer eram conhecidos. Mesmo que se perceba a boa intenção dessas pessoas, que buscavam apenas prestar auxílio para a autora, não agiram com o zelo necessário à situação. Poderiam - e deveriam - ter ao menos se certificado de que realmente falavam com a autora, e sobre o que se tratava. Poderiam ter ligado, solicitado áudio, qualquer uma dessas atitudes, tão simples, poderiam ter evitado o prejuízo sentido.

A ocorrência de fraudes vem se tornando cada vez mais comuns, sendo utilizados diversos meios e métodos para tanto. Essa ocorrência é de amplo conhecimento, são mencionados em televisão, rádios, internet, etc. É preciso ter imenso cuidado antes de disponibilizar informações ou enviar valores para desconhecidos, ou mesmo quem se pense ser conhecido, mas não se possa ter certeza.

Dessa forma, houveram descuidos por todas as atingidas pela fraude que embasa os autos. Bastaria que uma delas tivesse agido com maior cautela para evitar o dano reclamado.

Considerando todo o exposto, constato a presença da excludente de responsabilidade da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que isenta as rés de ressarcir os danos suportados.

A respeito, das Turmas Recursais deste estado:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA EM FAVOR DE TERCEIRO FRAUDADOR VIA APLICATIVO DE MENSAGENS WHATSAPP. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA EMPRESA ACIONADA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. INSUBSISTÊNCIA. FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. QUE FIGURA COMO PARTE LEGÍTIMA PARA RESPONDER EM DEMANDAS QUE TENHAM COMO OBJETO O APLICATIVO DE MENSAGENS WHATSAPP, JÁ QUE PERTENCEM AO MESMO GRUPO ECONÔMICO. MÉRITO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. ACOLHIMENTO. INEXISTÊNCIA DE PROVA DE QUE A INVASÃO DA CONTA OCORREU POR FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA EMPRESA QUE CONTROLA O APLICATIVO (POSSIBILIDADE, INCLUSIVE, DE O CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO TER SIDO FORNECIDO PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA). TRANSFERÊNCIA INDICADA, ADEMAIS, QUE ACONTECEU ANTES DA NOTIFICAÇÃO DA EMPRESA SOBRE A UTILIZAÇÃO DA CONTA POR TERCEIROS, DE MODO QUE, MESMO QUE AGISSE IMEDIATAMENTE, NÃO CONSEGUIRIA BARRAR A TRANSFERÊNCIA QUESTIONADA. INEXISTÊNCIA DE PROVA CONCRETA DE QUE OUTRAS TRANSFERÊNCIAS ACONTECERAM. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJSC, PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL n. 5006175-16.2021.8.24.0075, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Margani de Mello, Segunda Turma Recursal - Florianópolis (Capital), j. 26-10-2021).

RECURSO INOMINADO. AÇÃO CONDENATÓRIA POR DANOS MORAIS. CLONAGEM DE APLICATIVO WHATSAPP. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DA CORRÉ OLX (BOM NEGÓCIO) QUE SE CONFUNDE COM O MÉRITO. CORRETO RECONHECIMENTO DE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA REFERIDA EMPRESA POR FRAUDES PRATICADAS FORA DE SUA PLATAFORMA QUANDO O NÚMERO DO TELEFONE É DIVULGADO PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR NO

ANÚNCIO. AUSÊNCIA DE IMPUTAÇÃO DE VAZAMENTO DE DADOS OU PRÁTICA DO ATO POR SEUS PREPOSTOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CORRÉ NÃO COMPROVADA. AUTOR QUE FORNECEU CONDIÇÕES À PRÁTICA DO GOLPE AO DIVULGAR SEU TELEFONE E DEPOIS ACESSAR O CÓDIGO ENVIADO POR SMS PELOS FRAUDADORES. COMPLETA FALTA DE DILIGÊNCIA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

(TJSC, RECURSO CÍVEL n. 5016408-77.2020.8.24.0020, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Margani de Mello, Segunda Turma Recursal, j. 27-09-2022).

INDENIZATÓRIA. IMPROCEDÊNCIA NA ORIGEM. INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA. PRELIMINAR DE IMPUGNAÇÃO AO BENEFÍCIO DA JUSTIÇA GRATUITA. NÃO ACOLHIMENTO. RENDA COMPATÍVEL COM A CONCESSÃO DO BENEFÍCIO. MÉRITO. GOLPE PRATICADO POR WHATSAPP. GOLPISTA QUE SE PASSOU POR FILHO DO AUTOR. TRANSFERÊNCIA DE VALORES A TERCEIROS. AUSÊNCIA DE FALHA DE SEGURANÇA DO RÉU. AUTOR QUE NÃO SE CERTIFICOU DO DESTINATÁRIO DA QUANTIA. FALTA DE CAUTELA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS, NOS TERMOS DO ART. 46 DA LEI N. 9.099/1995. RECURSO DESPROVIDO. [...] (TJSC, RECURSO CÍVEL n. 5004088-08.2022.8.24.0090, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, Terceira Turma Recursal, j. 24-08-2022). [grifei]

Não bastasse, a autora sequer demonstrou ter avisado a empresa do que estava ocorrendo, mesmo após ter ciência da situação, para que ela pudesse agir e bloquear a conta. Assim, deu oportunidade para que ainda mais pessoas se tornassem vítimas.

Também, sequer há prova efetiva dos danos materiais pleiteados. A autora requer o ressarcimento de valores supostamente enviados por 3 contatos. Há boletins de ocorrência de três pessoas diferentes. Contudo, com relação a um deles, a Sra. Marilene de Lima, sequer foi mencionada a quantia que teria sido transferida, nem mesmo foram anexadas as conversas ou comprovante de transferência. Quanto a Sra. Cristina Pandolfo, foi informado um valor, mas também ausente cópia das conversas e do comprovante da transferência. Foram anexados documentos apenas com relação à transferência feita por Elisângela Benedet da Silva, contudo são apenas conversa de WhatsApp e comprovante de contestação da operação, que sequer menciona o dado da conta informado pelo fraudador na conversa (chave Pix). Além, também não informa o resultado da contestação, sendo possível que tenha ocorrido a restituição pelo banco.

Ademais, ainda que tenham ocorrido as transferências, o prejuízo teria sido sentido pelas pessoas que as efetuaram, vez que não há, também, prova de que a autora tenha restituído as quantias para seus contatos.

De qualquer forma, continuaria configurada a culpa exclusiva da autora e de terceiros, sem constatação de falha da ré, o que impediria a condenação da empresa.

Improcedente, portanto, o pleito.

III. Dispositivo

Diante do exposto, **REJEITO** os pedidos formulados por **EMANUELA SALUM PEREIRA PINTO** em face de **FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

Sem condenação em custas e honorários advocatícios, nos termos do artigo 55 da Lei n. 9.099/95.

Extingo o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil de 2015.

P. R. I.

Arquivem-se oportunamente.

Documento eletrônico assinado por **VANIA PETERMANN, Juíza de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **310034805745v12** e do código CRC **5e5334de**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): VANIA PETERMANN
Data e Hora: 20/10/2022, às 0:16:57

5023791-56.2021.8.24.0090