



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370597

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016806-84.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CLARO S/A, TELEFÔNICA BRASIL S.A e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado WESLEY DOS SANTOS RODRIGUES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

RODOLFO CESAR MILANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 09565

APELAÇÃO Nº: 1016806-84.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL III – JABAQUARA - 3ª VARA
CÍVELAPELANTE(S): CLARO S/A; TELEFONICA BRASIL S/A; E FACEBOOK SERVIÇOS
ONLINE DO BRASIL

APELADO(A)(S): WESLEY DOS SANTOS RODRIGUES

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer e indenização. Portabilidade de linha de telefonia móvel sem solicitação do titular, permitindo acesso a perfil mantido em rede social. Falha na prestação dos serviços verificada. Incidência do CDC. Responsabilidade objetiva. Excludentes de responsabilidade não verificadas no caso. Danos morais configurados. Caso que ultrapassa a noção de mero aborrecimento. Quantum indenizatório que não comporta redução. Legitimidade passiva do Facebook Brasil para responder pelo WhatsApp. Empresas que integram o mesmo grupo econômico. Obrigação de fazer consistente no restabelecimento da conta ao verdadeiro titular que deve ser mantida. Sentença mantida. **Recursos desprovidos.**

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença que julgou procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização, ajuizada por **WESLEY DOS SANTOS RODRIGUES** contra **CLARO S/A, TELEFONICA BRASIL S/A, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL, MICROSOFT DO BRASIL IMPORTAÇÃO E COMERCIO DE SOFTWARE E VIDEO GAMES LTDA e GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**, para condenar as requeridas Claro S/A e Telefônica Brasil S/A na obrigação de fazer consistente em

restabelecer a titularidade do autor sobre a linha de telefonia móvel, e condenar as rés solidariamente ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. As requeridas retro foram condenadas nas custas e despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. As demais requeridas foram condenadas na obrigação de fazer consistente em restabelecer o acesso do autor às contas de e-mail, instagram e whatsapp por elas mantidas. As rés foram condenadas nas custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre a requerida Claro S/A. Alega, em suma, ausência de ato ilícito, pois na condição de operadora doadora apenas confirma os dados do titular da linha solicitados pela operadora receptora, não havendo falha na prestação dos serviços. Alega que não possui responsabilidade na garantia de segurança pelos riscos envolvidos na utilização da linha telefônica como critério de segurança em aplicativos de terceiros, não havendo qualquer ingerência da apelante. Sustenta ausência de provas mínimas da troca de chip pela parte autora, além de ausência de comprovação das condições mínimas de segurança do smartphone utilizado pelo autor. Argumenta pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que rompe o nexo causal. Argui inoccorrência de danos morais. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor indenizatório.

Recorre também a requerida Telefônica Brasil S/A. Alega ausência de conduta ilícita praticada pela apelante, tendo em vista que houve solicitação de alteração de operadora pelo usuário, com fornecimento de seus dados pessoais, não havendo comprovação de ingerência ou falha na prestação de seus serviços. Sustenta a inoccorrência de danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum*. Impugna o termo inicial dos juros de mora e correção monetária, os quais devem incidir desde o arbitramento.

Apela ainda a requerida Facebook, sustentando, em síntese, ilegitimidade passiva no que se refere a pedidos envolvendo o WhatsApp. No

mérito, discorre sobre exercício regular do direito e força obrigatória dos contratos, e a possibilidade de suspensão por eventual violação aos termos contratuais. Afirmar que o provedor de internet não tem o dever de armazenar conteúdo, além de inviabilidade técnica. Reafirma que não possui qualquer gerência sobre o aplicativo WhatsApp.

Contrarrazões apresentadas às fls. 883/888, 889/892, e 893/897.

Sem oposição ao julgamento virtual.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que os recursos são tempestivos, encontram-se devidamente preparados e respondidos.

É o relatório.

Primeiramente, insta destacar que a relação mantida entre as partes é de consumo, o que atrai a aplicação das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor à hipótese.

A relação entre a parte demandante e as demandadas é própria de consumo, haja vista o autor se subsumir ao conceito de consumidor, constante do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, e as rés, ao conceito de fornecedor, constante do artigo 3º do mesmo estatuto legal.

Sob a ótica da legislação consumerista, as requeridas, como fornecedora dos serviços, integram a cadeia de fornecimento e são responsáveis solidária e objetivamente pelos danos que causarem ao consumidor nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, 12, 14 e 25, § 1º, todos do CDC.

Acerca da ilegitimidade passiva aventada pela recorrente Facebook, é cediço que esta responde no Brasil pela "WhatsApp" na medida em que ambas compõem mesmo grupo econômico (art. 75, do CPC), razão pela qual fica afastada a preliminar arguida.

Nesse sentido, já decidiu esta Corte de Justiça:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTA DE WHATSAPP BUSINESS DESATIVADA. R. DECISÃO QUE DEFERIU O PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA PARA REATIVAR A CONTA DA AUTORA. PRESENTES, NESTE MOMENTO, OS REQUISITOS DO ARTIGO 300 DO CPC PARA CONCESSÃO DA TUTELA. FACEBOOK. LEGITIMIDADE PASSIVA. MESMO GRUPO ECONÔMICO. DECISÃO MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2182879-72.2022.8.26.0000; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2022; Data de Registro: 14/09/2022)

"CUMPRIMENTO PROVISÓRIO - Insurgência da ré contra decisão que fixou astreintes de R\$ 5.000,00 para o caso de descumprimento da tutela anteriormente concedida, limitada a trinta dias Alegada perda de objeto ante o fornecimento de informações pelas demais corréis - Embora dados tenham sido fornecidos pelas demais requeridas, não se exime a ré de também fornecer os dados que estão em seu poder, que poderão ser complementares à elucidação dos ilícitos narrados pela autora Legitimidade ativa do Facebook para fornecer informações pertinentes ao WhatsApp, considerando que fazem parte do mesmo grupo econômico, sendo, pois, a representante deste em território nacional - Requerida que pretende afastar a incidência da multa diária a fim de evitar enriquecimento ilícito da contraparte, alegando que o valor arbitrado é exorbitante - Não acolhimento - A imposição de multa diária tem como objetivo compelir a parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

resistente ao cumprimento da tutela concedida - Multa fixada em valor adequado e razoável para os fins colimados, sobretudo, diante da resistência injustificada da ré e diante da sua capacidade econômica - RECURSO NÃO PROVIDO". (TJSP; Agravo de Instrumento 2223192-75.2022.8.26.0000; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11a Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35a Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2022; Data de Registro: 18/11/2022)

"Agravo de instrumento. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral. Clonagem de linha telefônica. Legitimidade passiva configurada da empresa Facebook Serviços Online. Falhas na segurança dos serviços ofertados pela empresa de telefonia celular e da integrante do conglomerado econômico detentor do aplicativo de mensagens "WhatsApp", que permitiram a atuação de terceiros fraudadores em detrimento da autora. Responsabilidade civil do banco afastada. Ausência de falha na prestação dos serviços pela instituição financeira à autora. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Agravo de Instrumento 2232484-21.2021.8.26.0000; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/03/2022; Data de Registro: 06/04/2022)

Reconhecida a legitimidade da requerida, passa-se ao julgamento do mérito.

Ao que consta dos autos, a parte autora alega que houve indevida portabilidade de linha de telefonia móvel da ré Claro para a ré Vivo, sem sua solicitação ou consentimento, o que possibilitou a invasão de suas contas de e-mail, WhatsApp e Instagram por terceiros, sustentando a ocorrência de danos morais.

A arte autora trouxe aos autos protocolos das reclamações realizadas às empresas de telefonia, bem como lavrou Boletim de Ocorrência (fls. 236/237).

A respeito da portabilidade indevida, não há provas apresentadas pelas requeridas de que houve alguma solicitação do autor neste sentido, tampouco que com ela anuiu, evidenciando a falha na prestação dos serviços das rés, eis que com a portabilidade indevidamente realizada, possibilitou-se que terceiros invadissem as contas e perfis do autor, i. e., a falha dos serviços das requeridas contribuiu para ao sucesso da empreitada criminosa dos terceiros.

A resposta da requerida Claro às fls. 340 confirma que houve a indevida portabilidade, sem provas de que tal procedimento foi solicitado pelo autor.

Insta consignar que a parte autora negou a autoria da solicitação, sendo impossível a produção de prova negativa.

As requeridas, por sua vez, não lograram comprovar a regularidade da solicitação de portabilidade da linha, que gerou a sua indisponibilidade, não apresentando áudio de gravação, contrato assinado ou qualquer outra documentação hábil à demonstração da autoria do pedido.

Neste contexto, analisando o caso sob a ótica da legislação consumerista, basta a comprovação da ocorrência do dano e de nexo de causalidade, eis que responsabilidade da requerida é objetiva, na forma do artigo 14 do CDC, não incidindo o caso as hipóteses de excludente de responsabilidade do parágrafo 3º do aludido dispositivo, porquanto não demonstrada inoccorrência de falha na prestação dos serviços, ou atribuição de culpa exclusiva a terceiro ou ao próprio consumidor.

A propósito:

“Indenização – Legitimidade passiva das corrés configurada –

Aplicação do CDC – Possibilidade – Autora que teve o celular clonado, o que permitiu que os fraudadores tivessem acesso a sua conta no MercadoPago e realizassem transferências de valores sem sua anuência – Aplicação da teoria do risco da atividade – Responsabilidade objetiva – Dever de indenizar inafastável – Pretensão à redução do quantum indenizatório – Ausência de requisitos para o pleito – Recursos improvidos, com majoração da verba honorária recursal.” (TJSP. Apelação n. 1034349-97.2019.8.26.0114, Relator: Souza Lopes, Data de Julgamento: 07/10/2021, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 07/10/2021)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAIS E MATERIAIS. SIM Swap. Transferência de linha do autor para chip de terceiro, sem sua anuência. Troca que permitiu acesso indevido à conta mantida junto ao Mercado Livre e Mercado Pago. Falha na prestação dos serviços das rés que permitiu indevida transferência em dinheiro. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Alegação de fraude realizada por terceiros. Responsabilidade objetiva das rés. Inexistência de prova de que a transferência da linha telefônica tenha sido feita a pedido do autor. Legítima expectativa de segurança que foi frustrada. Dever de indenizar os prejuízos causados. Precedentes. Danos morais evidenciados. Indenização devida. Quantum mantido em R\$5.000,00. Sentença mantida. Recursos desprovidos.” (TJSP. Apelação n. 1014051-75.2019.8.26.0020, Relator: Milton Carvalho, Data de Julgamento: 12/07/2012, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/11/2020)

“APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – Ação de obrigação de fazer cumulada com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais. Sentença que julga procedente a ação. Portabilidade da linha da autora entre as operadoras de telefonia, sem prévia solicitação da consumidora. Responsabilidade solidária. Recursos das requeridas. Descabimento. Ausência de apresentação de documentos comprobatórios do suposto pedido de portabilidade da linha da consumidora. Falha na prestação de serviços. Danos morais configurados. Valor reduzido para R\$8.000,00 (oito mil reais), de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Apelos parcialmente providos.” (TJSP. Apelação Cível: 1066082-87.2023.8.26.0002, Relator: Almeida Sampaio, Data de Julgamento: 13/06/2024, 25ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/06/2024)

Em relação aos danos morais, o caso ultrapassa mero aborrecimento, alcançando a esfera extrapatrimonial da parte autora, causando-lhe frustração e angústia anormais, justificando dano moral indenizável.

A parte autora foi exposta à prática fraudulenta facilitada pela falha na segurança dos serviços fornecidos pelas requeridas, realizando a portabilidade de linha telefonia móvel a terceiros e sem sua autorização.

O valor da indenização por dano moral deve ser fixado em montante que iniba o ofensor no cometimento de novos atos, e implicar a melhoria na prestação de seus serviços. Por outro lado, não deve ensejar enriquecimento indevido àquele que teve seu direito violado. Assim, considerando as circunstâncias do caso concreto e o transtorno causado à parte autora, o valor a indenização por danos morais no patamar de R\$ 10.000,00 razoável e suficiente à compensação.

Neste sentido:

“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos

materiais e morais. Relação de consumo. Fraude em chip de telefonia celular. "Sim Swap". Troca de chip de telefonia móvel. Terceiro de má-fé realiza alteração de titularidade da linha telefônica perante a operadora de serviço celular, cancelando o chip antigo, e realiza a transferência do número para um chip novo. Perda de conexão do titular da linha com a operadora de telefonia. Restabelecimento do serviço com a constatação de clonagem da linha celular que possibilitou acesso de terceiros à conta do autor, na plataforma do Mercado Livre. Subtração do valor de R\$4.088,00. Negligências nas seguranças internas que permitiram a clonagem da linha de telefone móvel do autor. Aplicação da teoria da responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço. Dever de indenizar. Sentença de procedência do pedido. Recurso das rés. Pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Não cabimento. Regra geral, os recursos possuem efeito apenas devolutivo. Art. 995 do CPC. Preliminar de ilegitimidade passiva das empresas afastada. Responsabilidade objetiva das fornecedoras dos serviços. Falhas de segurança cometidas por ambas as rés. Empresa de telefonia móvel que autorizou a transferência da linha telefônica celular do autor para outro chip que estava em posse de terceiro. Mercado Livre que permitiu, sem maiores entraves, acesso e movimentação, pelo terceiro, de valores de titularidade do demandante, junto a si depositados. Danos materiais e morais caracterizados. Negligência das rés que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. Condenação dos réus a restituírem a quantia de R\$ 4.088,00, a título de indenização por danos materiais. Indenização por danos morais fixada na quantia de R\$10.000,00 que não comporta redução, em atendimento aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.” (TJSP. Apelação n. 1008188-27.2019.8.26.0348, Relator: Carmen Lucia da Silva, Data de Julgamento: 30/09/2021, 25ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/02/2022)

A invasão das contas de titularidade do autor mantidas junto à requerida Facebook também está devidamente comprovada (fls. 04), sendo de rigor o restabelecimento das contas ao autor, verdadeiro titular.

Ademais, não é o escopo da lide discutir se houve violação aos termos contratuais como menciona a requerida Facebook, mas sim devolver a conta a seu real titular, haja vista a invasão perpetrada por terceiros como já exposto alhures, se mostrando despropositadas as razões recursais quanto a este ponto. Ainda assim, as alegações da recorrente não possuem qualquer respaldo probatório, sequer mencionando de forma específica qual a violação contratual cometida pelo autor.

Quanto à suposta inviabilidade técnica para o cumprimento da obrigação de fazer, deverá ser apurada em fase de cumprimento, devidamente comprovada, observada a possibilidade de conversão em perdas e danos em detrimento da obrigação específica, se o caso, considerando a existência de pedido alternativo formulado pelo autor para preservação de dados, com restauração para o dia anterior à invasão, o que foi deferido em sede de agravo de instrumento (fls. 472), i. e., *ex vi* da determinação judicial, tinha a recorrente o dever de preservar os dados.

Neste sentido:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INDISPONIBILIDADE DA CONTA DA AUTORA NAS PLATAFORMAS INSTAGRAM, FACEBOOK E WHATSAPP SEM JUSTIFICATIVA – Alegação que teve obstado

o acesso às redes sociais, bem como à sua conta no aplicativo de mensagens instantâneas – Ré que sustenta violação dos termos de uso pela autora – Ação julgada parcialmente procedente, afastados os danos morais – Inconformismo de ambas as partes – Preliminar de ilegitimidade da ré no tocante ao aplicativo WhatsApp – Não acolhimento – Pessoas jurídicas que integram o mesmo grupo econômico – Precedentes jurisprudenciais - Recurso da ré buscando a reforma da sentença – Desacolhimento – Inexistência de comprovação dos fatos alegados pela ré – Não demonstrada eventual violação aos termos de uso pela autora, ônus que cabia à requerida – Art. 373, II do CPC – Alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação – Questão que deve ser decidida em fase de cumprimento de sentença – Apelação da autora – Pretensão à fixação de astreintes para cumprimento da obrigação, bem como sejam reconhecidos os danos morais – Acolhimento – Indisponibilidade das contas que acarreta prejuízo à autora – Repercussão negativa que o bloqueio das contas gera perante terceiros – Dano moral configurado – Precedentes – Indenização arbitrada em R\$10.000,00 – Valor que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Pedido de fixação de multa por descumprimento da obrigação – Possibilidade – Previsão do artigo 536, § 1º, do CPC – Sentença reformada, para julgar a ação totalmente procedente – Ônus sucumbenciais carreados à ré – Recurso da autora provido, desprovido o apelo da ré.” (TJSP. Apelação Cível: 1037686-42.2019.8.26.0196, Relator: José Augusto Genofre Martins, Data de Julgamento: 11/07/2023, 29ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/07/2023)

Dessa arte, fica mantida a r. sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursos, nos termos da fundamentação supra. Majoro os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau para 15% (quinze por cento), nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

RODOLFO CÉSAR MILANO
Relator