



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO 46214

Registro: 2025.0000387524

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1194665-53.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IAN FELIPE SOUZA FERRAZ, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO 46214

APELANTE: IAN FELIPE SOUZA FERRAZ

APELADA: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

COMARCA: SÃO PAULO (FORO CENTRAL CÍVEL) – 42ª VARA CÍVEL

AÇÃO CONDENATÓRIA

JUIZ SENTENCIANTE: RENATO DE ABREU PERINE

EMENTA

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – LINHA TELEFÔNICA CLONADA – “GOLPE DO WHATSAPP” – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DANO MORAL CONFIGURADO

– Autora que teve sua conta do WhatsApp hackeada, cujos dados foram utilizados de forma ilícita por indivíduo, que se passou pela demandante, aplicando golpes financeiros em terceiros

- A relação entre as partes é de consumo. A autora se adapta perfeitamente à definição de consumidor e o réu, à de fornecedor. A hipossuficiência jurídica da parte requerente é incontestável. A prova está nas mãos do requerido, visto que ele é responsável pelo armazenamento, divulgação e manutenção dos dados de sua rede social utilizada pela autora recorrente. Cabendo ao demandado comprovar que a invasão ocorreu por culpa exclusiva da consumidora, entretanto não se desincumbiu desse ônus, deixando de fornecer detalhes de como ocorreu o ataque e sequer quais normas de segurança teriam sido violadas pela autora;

– Dano moral configurado, cujo valor (R\$5.000,00) não comporta redução, de modo que, a quantia fixada pela r. Primeira Instância é suficiente para amenizar o dano sofrido, acompanhando precedentes desta c. Câmara AP 1002052-74.2022.8.26.0100, Rel. Dr. Lino Machado, j. 21.06.2020; AP 1000809-14.2022.8.26.0127; Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 29.07.2022, AP 1102274-84.2021.8.26.0100, Rel. Dra. Maria Lúcia Pizzotti, j. 17.05.2022.

RECURSO PROVIDO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 194/197, cujo relatório se adota, que julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTE** a demanda, confirmando a tutela antecipada concedida, condenando o requerido na obrigação de fazer, consistente no banimento da conta de WhatsApp registrada no número +55 (11) 99806-2447.

VOTO 46214

Irrisignada, a autora apelou, pugnando pela condenação da ré por danos morais.

É o relatório.

O recurso da autora merece provimento.

Incontroverso que a autora teve sua linha telefônica clonada e o aplicativo do WhatsApp invadido, tendo seus dados utilizados de forma ilícita por indivíduo, que se passou pela demandante, vendendo produtos com a finalidade de aplicar golpes. Comunicou tal fato ao réu, para que este ajudasse a recuperar sua conta. Não obteve êxito, razão pela qual ajuizou a presente demanda.

A origem da invasão permanece uma incógnita, pois, atualmente, são várias as portas de entrada acessadas pelos golpistas. Desde técnicas de *phishing* e engenharia social até falhas em telefones móveis, e-mails ou na própria rede social invadida, há um amplo leque de possibilidades e brechas exploradas pelos criminosos.

Em suma, houve **séria e injustificável** falha na prestação de serviço, de modo que a ré deve responder pelos danos causados (CDC, art. 14).

O dever de devolver a conta à autora é evidente. Aliás, não depende de nenhuma constatação acerca da qualidade dos serviços da *Big Tech*, visto que a autora, comprovadamente titular do perfil, faz jus à retomada da conta que lhe foi subtraída por terceiros. **A obrigação de fazer, portanto, deve ser mantida.**

Quanto à indenização por danos morais, entendo que a r. sentença deve ser reformada, para que seja reconhecido o abalo moral. A postura da ré contribuiu causalmente para o episódio. Se, como dito, o início do golpe é lacunoso, a longevidade da execução é **exclusivamente** responsabilidade da letargia da ré em atender aos pedidos feitos pela autora administrativamente. Sua resistência, desde então, tem sido o **alicerce fático** para que a invasão continue produzindo danos à autora.

A imagem da autora foi duramente manchada. Os golpistas lançaram mão de inúmeros anúncios fraudulentos, o famoso “*Golpe do Pix*”, vilipendiando o prestígio até então

VOTO 46214

cultivado pela autora junto a seus clientes. Inegável que esse fluxo danoso possui liame causal em relação à ré, que, embora não seja ela a invasora, contribuiu com sua omissão injustificável para que os danos fossem se acumulando.

O valor de cinco mil reais é adequado. A autora experimentou forte angústia ao assistir imponentemente a derrocada de sua imagem perante seus clientes, sentimento que foi potencializado pela injustificável inércia da empresa ré em atender aos pedidos de sua consumidora. Além disso, a autora foi forçada a protocolar boletim de ocorrência e insistir tentando negociar com os golpistas, tudo **por única e exclusiva desorganização da ré**, que poderia ter ceifada a invasão imediatamente, medida não adotada inexplicavelmente.

O montante também é adequado em função da capacidade econômica da empresa, uma das maiores empresas do mundo. O valor deve ser tal que surta efeitos pedagógicos no responsável pelos danos, objetivo hipoteticamente realizado com a valoração feita na origem.

Por fim, na hipótese de interposição de embargos de declaração contra este v. Acórdão, sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC, além de eventual multa por litigância de má-fé.

Diante exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, para majorar o valor fixado, relativo a danos morais, para R\$5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigida pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Diante da sucumbência da requerida, a condeno ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti

Desembargadora