



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000440357

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032527-42.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada ANA LÚCIA GONÇALVES DONDA FACHOLI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA MARIA BALDY
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1032527-42.2024.8.26.0100

Apelante : Facebook Serviços Online do Brasil Ltda..
Advogado : Celso de Faria Monteiro (Fls: 178).
Apelada : Ana Lúcia Gonçalves Donda Facholi.
Advogados : Cláudia Munique Gomes Ferreira (Fls: 22) e outro.
Comarca: São Paulo
Voto nº 21462

bsa

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Invasão da conta da autora no aplicativo WhatsApp, por terceiros. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Preliminar arguida em contrarrazões, de violação ao princípio da dialeticidade, afastada. Ilegitimidade passiva do Facebook não verificada. Regras consumeristas aplicadas ao caso. Invasão incontroversa. Ausência de qualquer prova de que a autora teria contribuído para o fato alegado. Falha na prestação de serviços. Danos morais configurados. Quantum mantido. Precedentes desta C. Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação contra r. sentença que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais que Ana Lúcia Gonçalves Donda Facholi move contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., condenando o réu a reestabelecer o acesso da autora a sua conta WhatsApp, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, de forma atualizada, desde a publicação da sentença e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação. Por fim, determinou que o réu arcasse com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% da condenação.

Inconformado, **apela o réu**, sustentando sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, vez que o aplicativo WhatsApp é provido e operado pela empresa norte-americana WhatsApp LLC, constituída no Estado de Delaware, nos Estados Unidos, dessa forma, cabe a esta empresa prestar esclarecimentos e/ou adotar qualquer providência relacionada ao referido aplicativo ou aos seus usuários. Ainda neste sentido, afirma não serem aplicadas as normas consumeristas ao caso concreto, assim como é

descabida a inversão do ônus da prova. No mérito, aduz que a situação retratada nos autos, não demonstra qualquer ação, omissão voluntária, negligência ou imprudência por parte da apelante, tampouco da WhatsApp LLC, que causasse dano à autora. Destaca que o serviço WhatsApp fornece ambiente seguro e com ferramentas adequadas, capazes de evitar os acontecimentos narrados, além de alertar seus usuários, justamente para que estes possam tomar todas as medidas de segurança possíveis para proteger suas contas, inexistindo, portanto, qualquer defeito/vício no serviço prestado. Afirmar ainda que, no caso dos autos, não praticou qualquer ação ou omissão que tenha nexos causal com os prejuízos supostamente experimentados pela apelada, vez que causado por ato de terceiro criminoso, que provavelmente induziu a apelada a erro, fazendo-a repassar o código de acesso de seu aplicativo WhatsApp, situação que nada tem a ver com a gestão do aplicativo ou tampouco seus mecanismos de segurança. Desse modo, aduz que não há nos autos qualquer situação que implique a sua responsabilidade pelos fatos narrados na exordial, de modo que a r. sentença deve ser reformada, devendo inclusive ser afastada a indenização por danos morais fixados. Subsidiariamente, requer a redução do 'quantum' fixada.

Contrarrazões, fls. 292/308, pleiteando a autora o não conhecimento do apelo, diante da ausência de dialeticidade do recurso.

É o relatório.

Quanto à preliminar de ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença, arguida em contrarrazões, esta deve ser afastada, pois as razões recursais atacaram os fundamentos de fato e de direito da sentença, preenchendo os requisitos do art. 1.010 do CPC, devendo ser conhecida a apelação.

Com relação a alegada ilegitimidade passiva da apelante, é de público conhecimento que a apelante integra o mesmo grupo econômico da empresa que alega ser a responsável pela administração do aplicativo WhatsApp. Ademais, a legitimidade da apelante vem sendo reiteradamente reconhecida para representar o grupo empresarial no país.

Nesse sentido, confira-se precedente do C. Superior Tribunal de

Justiça:

“(...)

2. O Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.

"Com o fim de facilitar a comunicação dos atos processuais às pessoas jurídicas estrangeiras no Brasil, o art. 75, X, do CPC prevê que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo 'pelo gerente, representante ou administrador de sua filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil' e o parágrafo 3º do mesmo artigo estabelece que o 'gerente de filial ou agência presume-se autorizado pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo'. Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica estrangeira no Brasil, tem-se que as expressões "filial, agência ou sucursal" não devem ser interpretadas de forma restritiva, de modo que o fato de a pessoa jurídica estrangeira atuar no Brasil por meio de empresa que não tenha sido formalmente constituída como sua filial ou agência não impede que por meio dela seja regularmente efetuada sua citação." (HDE 410/EX, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/11/2019, DJe 26/11/2019)

(REsp 1568445/PR, Rel. Ministro ROGERIO SCHIETTI CRUZ, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, Terceira Seção, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020 - grifei).

Nesse sentido ainda as decisões desta C. Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Legitimidade processual da Requerida – Bloqueio da conta do Autor no aplicativo WhatsApp – Incumbia à Requerida comprovar a violação aos termos de uso do aplicativo (o que não ocorreu) – Caracterizada a falha na prestação de serviços – Cabível a condenação da Requerida à obrigação de restabelecer a conta do Autor – Não caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para condenar a Requerida à obrigação de fazer consistente em reestabelecer o acesso do Autor à rede social WhatsApp – Presente o dever de indenizar – RECURSO DO AUTOR PROVIDO, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

(TJSP; Apelação Cível 1144227-57.2023.8.26.0100; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROVEDOR DE APLICAÇÃO DE INTERNET - REDE SOCIAL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Ilegitimidade ativa do Facebook quanto à falha na prestação de serviços do Whatsapp – Descabimento – Grupo econômico - Invasão de conta em redes sociais por 'hacker' – Falha na prestação de serviços – Danos morais configurados – Indenização devida – Ação improcedente – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1027517-81.2022.8.26.0554; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2024; Data de Registro:

26/03/2024)

Portanto, de rigor a manutenção da ré no polo passivo da demanda, não comportando a r. sentença qualquer reforma.

Quanto ao mérito, é inegável que a relação mantida entre as partes é de consumo, haja vista a parte demandante se subsumi ao conceito de consumidor, constante do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, e a demandada, por sua vez, ao conceito de fornecedora, constante do artigo 3º do mesmo estatuto legal.

Sob a ótica da legislação consumerista, a requerida, como fornecedora dos serviços, responde objetivamente pelos danos que causar ao consumidor, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, 12, 14 e 25, § 1º, todos do código supracitado.

Denota-se dos autos que, em 26/02/2024, a autora alega que foi informada que a sua conta no aplicativo WhatsApp havia sido invadida por terceiros que passaram a efetuar solicitações de transferência de valores via Pix a seus amigos, familiares e clientes. Afirma que contatou o suporte do aplicativo para recuperar o acesso a sua conta, todavia sem sucesso. Visando o restabelecimento de sua conta e o ressarcimento dos prejuízos extrapatrimoniais sofridos, a autora propôs a presente demanda, afirmando ainda que utilizava sua conta para exercer sua atividade profissional.

Constitui fato incontroverso que a apelada mantém conta no aplicativo WhatsApp, com finalidade pessoal e profissional, sendo indubitoso, ademais, que sua conta foi invadida por terceiros, impedindo os acessos da legítima usuária, sendo ainda praticados golpes com nome dela (fls. 30/31).

A responsabilidade do Facebook advém do que dispõe o artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. Essa responsabilidade, estabelece o § 3º do mencionado artigo, somente será afastada quando o fornecedor de serviços provar que,

Apelação Cível nº 1032527-42.2024.8.26.0100 -Voto nº 21462

tendo prestado o serviço, o defeito inexistente, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Assim, cabia ao réu provar a culpa exclusiva da autora, prova que não produziu, inexistindo nos autos qualquer prova de que a autora tenha por qualquer meio, contribuído para a invasão de sua conta.

Destaque-se que cabe ao fornecedor de serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de segurança para impedir esse tipo de situação. E na ocorrência, deve o fornecedor dos serviços promover, com agilidade, todas as verificações e medidas necessárias para restabelecer a conta/perfil do usuário.

Se houve invasão da conta, mostrou-se falhos os serviços fornecidos pelo réu e, portanto, deve ele responder pelos prejuízos sofridos pela autora em razão da deficiência desses serviços.

Assim, a **indenização por danos morais deve ser mantida**, pois, os transtornos, a angústia e os dissabores sofridos pela autora, ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano.

O **quantum** indenizatório fixado na r. sentença, em R\$ 5.000,00, é razoável para a hipótese dos autos, se mostrando adequado para compensar os danos morais sofridos pela autora sem caracterizar enriquecimento sem causa sendo inclusive inferior ao valor usualmente fixado por esta C. Câmara:

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da autora. Conta/perfil da autora no Instagram invadida por fraudadores. Falha na segurança dos serviços da ré. CDC aplicável ao caso. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC. Apelação provida em parte para majoração da indenização por danos morais para R\$10.000,00. Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1018310-62.2022.8.26.0100; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - OBRIGAÇÃO DE FAZER - DANOS MORAIS - Autor é titular de perfil do aplicativo Instagram "@lascanepop" - Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram a senha e e-mail da conta - Falha no sistema de segurança da Requerida, impossibilitando o acesso do Autor ao perfil - Ausentes mecanismos extrajudiciais de recuperação da conta pelo Autor - Caracterizada a falha na prestação dos serviços - Presente o dever de indenizar - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela provisória (que determinou que a Requerida "restabeleça a conta do Autor na plataforma Instagram, retirando o acesso do invasor e entregando o domínio do perfil ao demandante"), e para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1002339-43.2021.8.26.0562; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2022; Data de Registro: 30/05/2022)

Assim, a indenização fixada a título de danos morais deve ser mantida, devendo apenas sofrer pequeno ajuste com relação a correção monetária e juros de mora, tendo em vista o advento da Lei nº 14.905/2024 que possui natureza processual e deve ser aplicada a todos os processos.

Assim, a condenação no valor de R\$ 5.000,00, deverá ser corrigida monetariamente pelo INPC a partir da data da publicação da r. sentença e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação até 29/08/24; e, a partir de 30/08/24 deve-se aplicar o disposto na Lei 14.905/24, qual seja, a correção monetária pelo IPCA e juros moratórios pela Taxa Selic com dedução do IPCA.

De toda forma, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Por fim, em face do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, ficam os honorários advocatícios fixados na r. sentença majorados para 20% do valor da condenação atualizada, observados os critérios do § 2º do sobredito artigo, mormente o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

trabalho realizado pelo profissional e o tempo decorrido desde o ajuizamento.

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao
recurso.

ANA MARIA BALDY
Relatora