



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Comarca de Goiânia - 5º Juizado Especial Cível

Avenida Olinda, esquina com a Avenida PL-3, quadra G, lote 04, Parque Lozandes, Goiânia/GO, CEP 74.884-120

Processo nº: 5838898-76.2023.8.09.0051

Parte Autora: Grm Servicos E Comercio Ltda

Parte Ré: Facebook Servicos Online Do Brasil Ltda.

Natureza da Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

### PROJETO DE SENTENÇA / MANDADO / OFÍCIO<sup>1</sup>

Trata-se de ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência cumulada com indenização por danos morais e materiais proposta por **GRM SERVIÇOS E COMERCIO EIRELI (DON BARBEARIA ALPHAMALL)** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, partes qualificadas.

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95. Fundamento e decido.

Quanto à preliminar de ilegitimidade suscitada pelo réu, de que o aplicativo whatsapp possui personalidade jurídica diversa, podendo responder separadamente aos pedidos autorais nesse ponto, o e. STJ e o TJGO pacificaram o entendimento quanto a questão em análise, conforme ementas, *in verbis*:

" AGRADO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. CONCESSÃO DE TUTELA DE URGÊNCIA . PRESENÇA DOS PRESSUPOSTOS AUTORIZADORES PREVISTOS NO ARTIGO 300 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL . MULTA COMINATÓRIA FIXADA . PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. DECISÃO ULTRA PETITA. NÃO OCORRÊNCIA. DECISÃO MANTIDA. 1. O Superior Tribunal de Justiça tem posicionamento firmado no sentido de que o Facebook Brasil é parte legítima para representar no Brasil os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc, sendo possível a aplicação da multa em face da representante em decorrência do descumprimento de obrigações judiciais impostas à representada, a fim de se conferir plena efetividade ao disposto no art. 75, inciso X e § 3º, do Código de Processo Civil. (...) RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Agravos -> Agravo de Instrumento 5359002-09.2022.8.09.0011, Rel. Des ( a ) . DESEMBARGADOR REINALDO ALVES FERREIRA, 2ª Câmara Cível, julgado em 05/09/2022, DJe de 05/09/2022)." - destaquei.

"GESTÃO DE NEGÓCIOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA PARA IMEDIATO RESTABELECIMENTO DE CONTA NO APLICATIVO

Valor: R\$ 10.000,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º  
Usuário: Leopoldo Gomes dos Santos Mulyaert - Data: 25/03/2024 09:12:53



WHATSAPP. BANIMENTO. TUTELA CONCEDIDA. ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE. IMPOSSIBILIDADE. (...) I. Considerando-se que as empresas Facebook e Whatsapp pertencem ao mesmo grupo econômico, possível a propositura da ação frente a agravante, devendo ser reconhecida sua legitimidade. " (..) (TJ/S P-AI : 20191287420208260000, Relator: Paulo Ayrosa, Data de Julgamento: 25/07/2017, 31ª Câmara de Direito Privado, data de publicação: 03/04/2020)." - **destaquei.**

Portanto, não há que falar em ausência de legitimidade da parte ré para figurar no polo passivo da demanda, pois é público e notório que a empresa WhatsApp foi adquirida pela empresa Facebook.

Desta forma, REJEITO a preliminar suscitada.

Os pressupostos processuais de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo fazem-se presentes. As partes estão devidamente representadas, não restando irregularidades ou vícios capazes de invalidar a presente demanda.

De logo, tenho como praticável o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, eis que a discussão se trata de matéria exclusivamente de direito, sendo que os documentos juntados são hábeis à comprovação da matéria fática, sendo prescindíveis a produção de outras provas, motivo pelo qual conheço diretamente do pedido.

A presente ação versa sobre relação de consumo que deve ser analisada sob o foco do Código de Defesa do Consumidor.

Dentre os princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor encontra-se o princípio da vulnerabilidade (art. 4º, inciso I). É um conceito que expressa uma situação comparativa, na qual um dos integrantes da relação é mais fraco que a outra. Através deste princípio, o sistema jurídico reconhece a qualidade de sujeito mais fraco na relação de consumo. É inerente a todos os consumidores.

Em breve síntese, a parte autora alega que atua no ramo de barbearia e corte de cabelo, fazendo uso de conta no aplicativo WhatsApp atrelada ao número de telefone +55 (62) 99658-7078, para o atendimento a seus clientes.

Assevera que, em 08/12/2023, veio a receber uma ligação telefônica no número de telefone fixo relatando-se uma infração oriunda da Vigilância Sanitária Municipal, sendo solicitado que fosse informado um código enviado para a conta no aplicativo WhatsApp, de modo a possibilitar a conferência da veracidade da notificação recebida.

Relata que após repassar o código de verificação de sua conta veio a perder o acesso à sua conta no aplicativo, sendo utilizada por golpistas para a prática de ilícitos, o que levou alguns de seus clientes a serem vítimas de golpe.

Por tais razões, pugna liminarmente pela (i) concessão de tutela, a fim de determinar o bloqueio da conta no aplicativo WhatsApp +55 (62) 99658-7078 e posterior restabelecimento de acesso à conta; (ii) concessão de tutela a fim de determinar o arresto de valores em conta de terceiros. No mérito requer, (iii) incidência do CDC e inversão do ônus de prova; (iv) condenação em danos materiais; (v) condenação em indenização por danos morais fixados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Na mov. 11, foi deferida a tutela antecipada para determinar que a ré promova a suspensão da conta WhatsApp vinculada ao número +55 62 99658-7078, sob pena de multa. Também foi determinada a expedição de ofício à instituição financeira ZENEX PAGAMENTOS para que promovesse o bloqueio da conta de nº 215206, agência 001, em nome de Kawan Raphael Santiago Dias, e todo montante depositado na referida conta, até o julgamento da lide.



A requerida apresentou defesa alegando que inexistente falha na prestação de serviços do requerido, sendo que inexistente responsabilidade do réu pelos fatos narrados na inicial.

Aduz que houve culpa exclusiva por parte do usuário requerente, haja vista que deveria ter tido a cautela de não passar qualquer código a terceiros, de modo que o prejuízo experimentado teria sido causado pela falta de cuidado do próprio requerente.

Alega ainda que a requerida não tem como se responsabilizar por intercorrências ocorridas na plataforma do whatsapp.

Assevera que realiza diversas campanhas relacionadas à segurança e modo de operação do aplicativo, de modo que não pode ser responsabilizada por eventual prejuízo advindo da não observância dos protocolos de segurança.

Suscita excludente de responsabilidade, por culpa exclusiva do consumidor, bem como alega que inexistente dano moral ou material a ser reparado.

Por fim, pugna pela improcedência total dos pedidos autorais.

A parte autora apresentou impugnação à contestação reiterando, *in totum*, os pedidos exordiais.

Inicialmente, incumbe destacar que o Código de Defesa do Consumidor trata a responsabilidade na relação de *joint venture*, caracterizada entre requerido Facebook e o aplicativo Whatsapp como solidária:

*Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.*

(...)

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

Desta forma, a responsabilidade por eventual prejuízo experimentado pelo consumidor advinda da prestação de serviços, deverá ser suportada pelo requerido.

Destaca-se ainda que, em se tratando de relação de consumo, a responsabilidade entre os fornecedores, diante de eventual dano causado ao consumidor é objetiva e solidária entre si, conforme art. 12 do Código de Defesa do Consumidor.

Desta forma, infere-se que a parte autora comprovou a invasão e golpes realizados por via do aplicativo do requerido, conforme se apura pelos excertos de conversa realizados entre o golpista e os clientes do autor exigindo depósitos via PIX em benefício do golpista (documento 12 do Evento 01), as tentativas de retomada da conta e avisos via aplicativo Instagram sobre a invasão e fraude perpetrada pelo aplicativo (documento 13 e 14 do Evento 01).

Assim, é nítido que o requerido falhou com o chamado dever de segurança, preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;



É esperado pelo consumidor que, na utilização de produto e serviços ofertados pelo fornecedor, este garanta a plena segurança dos mesmos.

Pois bem, no que tange aos **danos materiais**, incumbe destacar que as transferências via sistema PIX foram realizadas por terceiras pessoas, clientes da barbearia do requerente, de modo que, os clientes que realizaram as transferências é quem experimentaram o prejuízo e teriam a legitimidade para requerer o reembolso do valor perdido.

Ademais o autor não comprovou que tenha assumido o ônus de realizar o estorno dos valores pagos por seus clientes, de modo que não há de se falar em dano material experimentado diretamente pelo requerente, devendo-se julgar improcedente o pedido de indenização por danos materiais.

A parte autora apresentou Boletim de Ocorrência (documento 08 do Evento 01), informando o golpe que havia sido perpetrado, reclamações junto a sítios eletrônicos de assistência ao consumidor (documento 10 do Evento 01), tentativas de reclamações diretas com a plataforma do requerido (documento 09 do Evento 01), demonstrando toda agonia e desespero pelo qual passou o requerente, a fim de que fosse suspensa sua conta para se evitar a continuidade dos golpes.

Logo, é patente o golpe perpetrado por terceiros utilizando-se da conta do autor, afrontando o sistema de segurança da requerida.

Por outra via, a ré não logrou êxito em demonstrar que trouxe a imediata resolução quanto à reclamação que lhe fora trazida e nem mesmo que, após todas interpelações, tomou providências céleres para bloqueio de utilização da conta pelos golpistas e reativação posterior em poder do requerente.

Infere-se é que o golpista teve acesso aos dados do consumidor, após falhas nos protocolos de segurança do próprio réu.

Ficou configurada a conduta omissiva do réu, consistente em não tomar as cautelas necessárias para resguardar os seus clientes de golpes, perpetrados pela invasão de terceiros ao próprio aplicativo.

Na era telemática, o réu, em especial as empresas de redes sociais devem desenvolver sistemas de segurança melhores, para dificultar a ocorrência de fraudes, envidando esforços para obtenção de ferramentas tecnológicas que protejam os consumidores, que, devido à sua inequívoca hipossuficiência, são vítimas constantes de golpes, que causam angústia e constrangimento.

Ressalte-se que, ainda que exista culpa concorrente do consumidor, por acesso a seu dispositivo telemático, o que não restou demonstrado pelos requeridos, não elide a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Tais sobressaltos extrapolam o mero dissabor do cotidiano e se enquadram como fato ensejador para reparação em danos morais.

Neste sentido, é o entendimento jurisprudencial:

RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "**Golpe do WhatsApp**". Relação de Consumo. Clonagem de conta de **WhatsApp**. Terceiro que utilizou do aplicativo para enviar mensagens aos contatos do recorrido solicitando quantias em dinheiro. Legitimidade passiva do **Facebook** reconhecida. Fraude que se deu em razão da falha na segurança da prestação do serviço. Responsabilidade solidária do recorrente. Dano moral evidente e fixado com razoabilidade. Sentença recorrida mantida por seus próprios fundamentos. Recurso improvido. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: RI20218260358 SP 11.2021.8.26.0358)



Ademais o Código de Defesa do Consumidor estabelece:

*Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.*

*Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.*

(...)

*Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.*

Evidente que a parte autora sofreu danos de ordem moral, pelas situações enfrentadas com as falhas nos serviços das rés, notadamente pela angústia de ter sua conta de aplicativo como alvo de golpe e não ter sido informada e nem obter suporte de pessoa das requeridas quanto ao que estava se passando, por passar pela agonia de não saber se reaveria sua conta, tudo em decorrência do descaso da ré, ante a falta de assistência material e da dificuldade de informações claras quanto ao estorno.

Desse modo, caracterizada a falha na prestação de serviços, o que enseja a responsabilização das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

O valor da indenização em epígrafe deve ser fixado pelo juiz com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa, orientando-se pelos parâmetros sugeridos pela doutrina e jurisprudência. Necessário se faz que seja aferido com razoabilidade, valendo-se o magistrado de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e as peculiaridades de cada processo.

É cediço que não existem critérios absolutos para a fixação da indenização por dano moral, devendo esta ser alcançada de maneira comedida, de modo que não represente enriquecimento sem causa por parte dos ofendidos, ao passo que não pode ser ínfima a ponto de não representar uma repreensão ao causador do dano, ou seja, ter caráter pedagógico.

Quanto ao montante a ser indenizado, como corolário de decisões anteriores deste juízo, observa-se que no momento da fixação do montante do dano a ser ressarcido, cabe ao julgador a estipulação do mesmo, obedecendo os critérios da razoabilidade, de maneira que, atendidas as circunstâncias do caso analisado, atendam a natureza compensatória e pedagógica da medida, sem se converter em enriquecimento ilícito.

No que tange à restituição da conta de aplicativo do autor, verifica-se que a requerida já cumpriu com tal providência, conforme confirmado pelo próprio requerente (fls. 04 do Evento 20), de modo que houve a perda do objeto neste quesito.

Ante o exposto, opino pela **PARCIAL PROCEDÊNCIA** dos pedidos apresentados por **GRM SERVIÇOS E COMERCIO EIRELI (DON BARBEARIA ALPHAMALL)** em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de:

a) **DECLARAR** prejudicados os pedidos relacionados à obrigação de fazer;

b) **CONDENAR** o réu ao pagamento da quantia total de **R\$3.000,00 (três mil reais)**, a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente pelo INPC a partir deste arbitramento, com juros



legais de 1% ao mês, desde a citação;

c) **JULGAR IMPROCEDENTE** o pedido autoral de indenização por danos materiais;

d) **REVOGAR** a liminar concedida no Evento 11, devendo a UPJ expedir **OFÍCIO** à instituição financeira **ZENEX PAGAMENTOS** encaminhando cópia desta decisão para que desconsidere o ofício anteriormente enviado.

À consideração da Excelentíssima Senhora Juíza de Direito deste Juizado Especial Cível.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

**Fernando Luiz Dias Morais Fernandes**

Juiz Leigo

### HOMOLOGAÇÃO

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo juiz leigo, razão pela qual **homologo** o projeto de sentença, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários advocatícios em primeira instância, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95.

Havendo recurso com pedido de assistência judiciária, o recorrente deverá juntar documentos para comprovar a necessidade do benefício (comprovante de renda, extratos bancários dos últimos três meses, declaração de imposto de renda dos últimos dois anos, inscrição CADÚnico – retirada no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social – ou outros que acha pertinente), com as razões do recurso, sob pena de perempção e deserção.

Implementado o trânsito em julgado e cumpridas as determinações pela UPJ, **ARQUIVEM-SE**.

Publicado e registrado eletronicamente. Intimem-se as partes.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

**Karinne Thormin da Silva**

**Juíza de Direito**

(assinado digitalmente)

(1) Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da CGJ/GO - Art. 136. Fica autorizada a adoção do DESPACHO-MANDADO pelos magistrados, o qual consiste na prolação de ato decisório cujo teor sirva automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial (...) j|203



É um dever de todos, sem exceção, proteger crianças e adolescentes contra a violência infantil - Disque 100.

Valor: R\$ 10.000,00  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
GOIÂNIA - 1ª UJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º  
Usuário: Leopoldo Gomes dos Santos Mylaert - Data: 25/03/2024 09:12:53

