



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO
RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001

SENTENÇA

Processo nº: **1010467-70.2023.8.26.0016**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Proteção de dados pessoais (LGPD)**
 Requerente: **Adriana Zenker Schrank**
 Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e outros**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). GUILHERME FERFOGLIA GOMES DIAS

Vistos.

Trata-se de ação ajuizada por Adriana Zenker Schrank em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, Telefônica Brasil S.A. (Vivo) e Companhia Global de Soluções e Serviços de Pagamento S.A. (Dotz).

Dispensado o relatório, passo diretamente à fundamentação, com fulcro no artigo 38 da Lei nº 9.099/95.

Os documentos apresentados são suficientes para a apreciação da controvérsia e, por outro lado, desnecessária a oitiva de testemunhas para formar a convicção do Juízo, razão pela qual passo ao imediato julgamento do pedido, com fulcro no art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, começando pelas preliminares.

Retificação do polo passivo

Retifique-se o polo passivo da demanda para que conste "Companhia Global de Soluções e Serviços de Pagamento S.A. (Dotz Pay)" onde constou "Dotz S.A."

Legitimidade processual

A legitimidade e o interesse processuais devem ser aferidos “*in status assertionis*”, isto é, à vista das afirmações do demandante, sem tomar em conta as provas produzidas no processo” (MARINONI, Luiz Guilherme. MITIDIERO, Daniel. Código de Processo Civil comentado artigo por artigo. São Paulo : RT, 2008, p. 98).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO
RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001

No caso, a parte autora alega ser a efetiva usuária da linha telefônica descrita na inicial e aduz ter sofrido dano moral indenizável, em razão da falha na prestação do serviço consistente na transferência indevida de sua linha para outro chip, que permitiu inviabilizar a utilização do serviço e permitiu o acesso por terceiros, assim como invasão de perfis de redes sociais e criação de conta bancária, razão pela qual caracterizada a pertinência subjetiva da demanda.

Eventual acolhimento das alegações da requerida resultará na improcedência do pedido, não na extinção do processo.

Ademais, consigno que o Facebook tem legitimidade para responder as demandas referentes à plataforma do Whatsapp, por ser a subsidiária integral da Facebook Inc., empresa que se vincula à WhatsApp LCC.

Ambas as empresas pertencem ao grupo empresarial Meta, o que torna o Facebook parte legítima. Com efeito, a requerida, ao comprar o Whatsapp, ingressou na cadeia de fornecimento de dados, atraindo para si o risco de suportar, solidariamente, todas as consequências dos atos praticados pela plataforma.

Interesse processual

O pedido foi deduzido pela via processual adequada, apta a trazer o resultado pretendido, de outra parte, a informação quanto à conta aberta em nome da autora foi fornecida após a concessão da tutela de urgência, havendo também pedido de indenização por danos morais.

Assim, caracterizado o interesse processual.

Mérito

Como regra, a responsabilidade civil pressupõe a comprovação da conduta do agente, da culpa, do dano e do nexo de causalidade entre a conduta culposa e o resultado danoso.

Por outro lado, em caso de relação de consumo, desnecessária a comprovação da culpa do agente, pois a responsabilidade civil do fornecedor é objetiva. Ao consumidor basta comprovar o dano e sua relação com o defeito do produto/serviço, o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO
RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001

que não impede o fornecedor de comprovar a caracterização das excludentes de responsabilidade, previstas no artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, alega a autora que, em 05/05/2023, constatou que havia perdido o sinal de sua linha telefônica, assim como acesso ao WhatsApp pessoal e de seu escritório, bem como à conta do Instagram, aduzindo que terceiros conseguiram realizar, sem sua autorização, a transferência de sua linha telefônica para outro chip e passaram a praticar golpes contra contatos e seguidores da autora, com abertura de conta bancária em seu nome.

O caso trata-se do denominado "golpe do SIM swap".

Cabe destacar:

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação de indenização por danos materiais e morais. Telefonia celular. Preliminar de ilegitimidade passiva da operadora de telefonia rejeitada. Teoria da Asserção. **Fraude. Golpe do "SIM swap". Fraudador que teve acesso aos dados pessoais, contatos e aplicativos do celular da autora vinculados à linha telefônica. Culpa exclusiva de terceiro não verificada. Clonagem de linha telefônica móvel. Cabia à ré provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora (art. 373, II, do CPC). Ausência de segurança no sistema da ré.** Ausência de prova do dano patrimonial. Cabia à autora provar os fatos constitutivos de seu direito (art. 373, I, do CPC) Danos Morais caracterizados. Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, valor justo, razoável e proporcional aos fatos narrados. Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência redimensionada. AFASTADA MATÉRIA PRELIMINAR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1035797-48.2022.8.26.0002; Relator (a): Deborah Ciocci; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023)

A autora apresentou cópias de diversas conversas por meio de seus perfis no Instagram e no WhatsApp com anúncios de eletrodomésticos para venda, anunciando conta da requerida Dotz criada fraudulentamente por terceiros, em nome da autora, para recebimento dos pagamentos (fls.17/72, 78/85 e 170/171).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO
RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001

Ademais, a parte autora demonstrou o recebimento de mensagem acerca de portabilidade não requisitada (fl.97).

A requerida Vivo, por sua vez, não apresentou qualquer impugnação aos documentos e limitou-se a afirmar que os fatos ocorreram por culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Desse modo, caracterizada a falha na prestação do serviço da requerida Vivo, que não demonstrou a segurança e a higidez do serviço prestado, notadamente a ausência de responsabilidade quanto à suspensão do serviço telefônico da autora concomitantemente ao uso da linha por terceiros por meio de outro aparelho, possibilitando que tivessem amplo acesso aos mecanismos de verificação de contas de redes sociais da autora e demais dados vinculados à linha, a fim de praticar os ilícitos demonstrados acima.

De outra parte, também caracterizada a responsabilidade da requerida Dotz, haja vista que não apresentou qualquer documento apto a demonstrar a higidez da abertura da conta bancária em nome da autora, não sendo a posse dos dados pessoais da autora por terceiros fundamento para afastar sua responsabilidade, haja vista que deveria possuir mecanismos aptos a aferir que o titular dos dados era quem efetivamente realizava a contratação (como por exemplo o uso de biometria facial para confirmação da autenticidade da contratação), razão pela qual de rigor a confirmação da tutela de urgência para que a requerida Dotz informe a existência de contas em nome da autora, CPF nº 005.796.XXX-04, e suspenda quaisquer atividades relativas às contas (fl.98).

Por outro lado, no que tange ao requerido Facebook, é certo que a falha na prestação do serviço da requerida Vivo permitiu o acesso e uso da linha telefônica da autora por terceiros por meio de outro aparelho, possibilitando que tivessem amplo acesso aos mecanismos de verificação de contas de redes sociais da autora e demais dados vinculados à linha, tornando inócuo o sistema de verificação da requerida, razão pela qual caracterizada culpa exclusiva da requerida Vivo quanto ao acesso às contas de WhatsApp e Instagram da autora



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO
RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001

Dano moral

A falha na prestação do serviço das requeridas Vivo e Dotz acarretou a impossibilidade de uso de meio de comunicação essencial pela autora (tanto de uso privado, quanto de uso profissional) e a necessidade de realizar diversos esforços para recuperar a linha telefônica, tendo que sanar erro a que não deu causa, além da abertura de conta bancária em seu nome que corroborou para que terceiros fossem induzidos a transferir valores acreditando estar adquirindo produtos da autora (fato apto a macular sua imagem), o que é suficiente para o rompimento do equilíbrio psicológico do indivíduo, tratando-se de causa de dano moral indenizável de responsabilidade das requeridas Vivo e Dotz.

Considerando a natureza e a extensão do dano, e sua repercussão, razoável a fixação do valor da indenização em R\$ 5.000,00 para a requerida Vivo e R\$ 5.000,00 para a requerida Dotz, para a adequada penalização (a fim de que evitem a repetição do atentado), sem resultar no enriquecimento sem causa da parte autora.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido, para: (a) condenar a requerida Vivo ao pagamento de indenização, por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros moratórios desde a citação; (b) condenar a requerida Dotz a informar a existência de contas em nome da autora, CPF nº 005.796.XXX-04, e suspender quaisquer atividades relativas às contas, confirmando a tutela de urgência concedida na decisão de fl.98, que já foi cumprida (fl.169/170), e ao pagamento de indenização, por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros moratórios desde o evento danoso.

Retifique-se o polo passivo com relação à requerida Dotz, nos termos da fundamentação.

Sem condenação em custas nesta instância (art. 55 da Lei nº 9.099/1995).

Eventual pedido de gratuidade judiciária formulado e não apreciado no decorrer do processo ou nesta sentença será analisado caso interposto recurso.

Para tanto, deverá a parte recorrente justificar seu pedido demonstrando, por meio de documentação idônea, estar em situação que se enquadra nas hipóteses da Lei nº 1.060/1950,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO
RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001

por meio da juntada de:

- i)* cópia da carteira de trabalho e comprovante de rendimentos atual;
- ii)* extratos bancários dos últimos dois meses de **todas as contas bancárias** registradas no CPF da parte recorrente, conforme comprovado mediante extrato do Sistema Registrato do Banco Central;
- iii)* cópia das três últimas declarações do Imposto de Renda ou declaração de isenção assinada pela parte (sujeita às penas do crime de falsidade); e de
- iv)* caso não junte holerite, deverá juntar declaração assinada de próprio punho de que não exerce atividade empresária e de que não é sócia de sociedade (em caso contrário, deverá juntar extrato completo da Junta Comercial e último balanço, última declaração de Imposto de Renda e última Demonstração de Resultado do Exercício da respectiva empresa).

Frise-se que os documentos devem ser completos, identificando nome e CPF a que se referem, bem como banco e dados das contas, não sendo aceitos para tanto *prints* de tela de celular de aplicativos de banco em que não é possível aferir a quem se refere a conta, tampouco a integralidade das informações constantes na imagem.

Documentos com informações sigilosas como extratos bancários e declaração de imposto de renda devem ser categorizados como "documentos sigilosos" quando da juntada aos autos pelo protocolo digital.

O não cumprimento das determinações acima, total ou parcialmente, acarretará o indeferimento do pedido de concessão dos benefícios da gratuidade judiciária com a consequente necessidade do recolhimento do preparo recursal.

Em observância ao Comunicado Conjunto nº 373/2023, da Presidência do Tribunal de Justiça e da Corregedoria Geral da Justiça, transcrevo o disposto no Comunicado CG nº 1530/2021, item 12, acerca do recolhimento do preparo recursal nos Juizados Especiais, com as atualizações decorrentes do Comunicado Conjunto nº 951/2023 da Presidência do Tribunal de Justiça e da Corregedoria Geral da Justiça: "No sistema dos Juizados Especiais, em caso de interposição do Recurso Inominado, deverá ser elaborada certidão antes da remessa dos autos ao Colégio Recursal."

O preparo corresponderá:

- a)* à taxa judiciária de ingresso, no importe de **1,5%** sobre o valor atualizado da causa ou **2%**, quando se tratar de execução de título extrajudicial, para recursos interpostos a partir de 03/01/2024, observado o valor mínimo de 5 UFESPs, a ser recolhida na guia DARE; devendo, a parte recorrente, no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO
RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001

momento do peticionamento, valer-se da funcionalidade que permite a **indicação do número da guia DARE**, para que assim seja realizada a vinculação e a "queima" automática da guia (Comunicado Conjunto nº 881/2020 da Presidência do Tribunal de Justiça e da Corregedoria Geral da Justiça; Comunicado CG nº 1079/2020; e art. 1.093, § 5º, das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça);

b) à taxa judiciária de preparo, no importe de 4% sobre o valor fixado na sentença, se líquido, ou sobre o valor fixado equitativamente pelo magistrado, se ilíquido, ou ainda 4% sobre o valor atualizado atribuído à causa na ausência de pedido condenatório, por meio de DARE, observado o valor mínimo de 5 UFESPs;

c) às despesas processuais, tais como aquelas atinentes ao envio de citações e intimações pela via postal, utilização de sistemas conveniados, publicação de editais etc. (recolhidas na Guia FEDTJ) e diligências do oficial de justiça (recolhidas em GRD).

d) em caso de ter sido realizada audiência de conciliação, **ao valor referente aos honorários do conciliador** fixado em R\$ 82,41 (oitenta e dois reais e quarenta e um centavos), com fundamento legal nos artigos 55 da Lei nº 9.099/1995, 13 da Lei nº 13.140/2015 e 169, § 1º, do Código de Processo Civil, regulamentados pelas Resoluções números 809/2019 do TJSP e 125/2010 do CNJ, valor este que também é considerado como despesa processual. **O pagamento do conciliador será feito mediante depósito judicial, juntando-se o comprovante nos autos.**

O preparo será recolhido de acordo com os critérios acima estabelecidos, **independentemente de cálculo elaborado pela serventia**, que apenas será responsável pela conferência dos valores e elaboração da certidão para juntada aos autos.

Aos advogados interessados está disponível na página da internet deste Tribunal planilha para elaboração do cálculo do preparo, a partir da aba "Institucional" → "Primeira Instância" → "Cálculos de Custas Processuais" → "Juizados Especiais - Custas e Despesas" → "Planilhas elaborada para cálculos relativos a custas e despesas no âmbito dos juizados especiais" → "1. Planilha Recurso Inominado" ou diretamente pelo *link*: <https://www.tjsp.jus.br/Download/SPI/CustasProcessuais/1.PlanilhaRecursoInominado.xls>

Na planilha estão relacionados os *links* para emissão da guia de recolhimento da taxa judiciária (DARE), das despesas processuais (FEDTJ) e das diligências de Oficial de Justiça (GRD).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - VERGUEIRO
RUA VERGUEIRO, 835, São Paulo - SP - CEP 01504-001

Dúvidas poderão ser dirimidas exclusivamente pela Central de Suporte aos Usuários de Sistemas do TJSP, disponível em: <https://www.suportesistemastjsp.com.br/>.

A correta classificação do documento quando do peticionamento eletrônico confere mais agilidade na sua identificação e ao trâmite do processo, cabendo ao advogado ao cadastrar a petição por meio do link de "Petição Intermediária de 1º Grau" indicar o tipo de petição, no caso: "38002 - Recurso Inominado"; "38027 - Embargos de Declaração".

Transitada em julgado, certifique-se e arquivem-se os autos.

P.R.I.C.

São Paulo, 03 de julho de 2025.

GUILHERME FERFOGLIA GOMES DIAS

Juiz(a) de Direito
(assinado digitalmente)