



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MIRASSOL
FORO DE MIRASSOL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA FLORIANO PEIXOTO, 1750, Mirassol-SP - CEP 15130-007
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1000131-77.2025.8.26.0358**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Direito de Imagem**
 Requerente: **Geovana Costa da Silva**
 Requerido: **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Tramitação prioritária

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Natália Berti**

Vistos.

Relatório dispensado, nos termos do art. 38 da Lei nº 9.099/95.

Fundamento e decidido.

Inicialmente, destaco que a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela parte requerida não merece prosperar.

Com efeito, a alegação de que a empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. não é a provedora do aplicativo WhatsApp, sendo esta responsabilidade da empresa norte-americana WhatsApp LLC, não é suficiente para afastar sua responsabilidade perante o consumidor brasileiro.

É fato público e notório que ambas as empresas integram o mesmo conglomerado econômico, atualmente denominado Meta Platforms, Inc. Essa realidade, aliás, é admitida pela própria ré em sua documentação interna juntada aos autos (fls. 149), na qual se lê que "*Passamos a fazer parte da família de empresas do Facebook em 2014. Como parte desta família, o WhatsApp recebe e compartilha dados com os demais membros. Podemos usar os dados fornecidos por eles e eles podem usar os dados compartilhados por nós para nos ajudar a operar, executar, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e anunciar nossos Serviços e as ofertas deles.*".

A legislação consumerista, plenamente aplicável ao caso, e a jurisprudência pátria consolidaram a aplicação da Teoria da Aparência, segundo a qual todos os integrantes da cadeia de fornecimento que se apresentam ao consumidor sob a mesma marca ou conglomerado respondem solidariamente pelos danos causados. Exigir que a consumidora, vítima de uma fraude



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MIRASSOL
FORO DE MIRASSOL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA FLORIANO PEIXOTO, 1750, Mirassol-SP - CEP 15130-007
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

perpetrada por meio do aplicativo, ajuíze uma demanda em face de uma empresa estrangeira, sem representação direta no país, seria impor-lhe um ônus desarrazoado e excessivo, esvaziando a proteção que lhe é garantida pela lei.

A requerida, ao atuar no Brasil como representante do grupo econômico, torna-se a parte legítima para responder judicialmente pelas falhas nos serviços oferecidos por qualquer das empresas do conglomerado.

Portanto, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva.

De igual modo, a alegação de perda superveniente do objeto deve ser rejeitada.

A requerida sustenta que a conta fraudulenta estaria inativa, baseando seu argumento em uma captura de tela produzida unilateralmente (fls. 87 e 244). Tal prova, contudo, é manifestamente frágil e insuficiente para demonstrar a solução definitiva do problema, ressaltando que a mera inatividade momentânea de uma linha telefônica em um aplicativo de mensagens não garante que a mesma não possa ser reativada a qualquer momento pelo fraudador, em outro aparelho, para a continuidade da prática delituosa.

O interesse de agir da autora persiste não apenas na busca pela reparação dos danos já sofridos, mas, principalmente, na obtenção de uma medida judicial que determine o bloqueio ou a exclusão permanente do perfil, cessando de forma definitiva o risco à sua imagem e à segurança de seus clientes. A providência jurisdicional buscada visa a uma segurança jurídica que a simples e incerta inatividade da conta não proporciona. Ademais, o pedido de indenização por danos morais, por si só, já seria suficiente para justificar a continuidade do feito.

Desta forma, rejeito a preliminar de perda do objeto.

No mais, a matéria abordada é predominantemente de direito e os documentos acostados aos autos são suficientes para deslinde da causa, sendo desnecessária a produção de outras provas, inclusive em Audiência de Instrução e Julgamento. Por essas razões, promovo o julgamento da lide, o que faço amparada no art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Nesses casos, o julgamento do processo no estado em que se encontra é dever de ofício do juiz, e não mera liberalidade conferida por lei, não havendo que se falar em cerceamento de defesa. Ainda, a duração razoável do processo é imperativo advindo da Constituição, em seu Art. 5º, inciso LXXVIII.

Ausentes nulidades e irregularidades a serem sanadas e presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, procedo à análise do mérito.

Os pedidos são procedentes.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MIRASSOL
FORO DE MIRASSOL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA FLORIANO PEIXOTO, 1750, Mirassol-SP - CEP 15130-007
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

nos moldes dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. A autora, ainda que advogada e utilizando a comunicação para fins que tangenciam sua atividade profissional, figura como destinatária final do serviço de mensageria instantânea. A ré, por sua vez, enquadra-se perfeitamente no conceito de fornecedora de serviços.

Nesse diapasão, a responsabilidade da requerida é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que a fornecedora responde pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa, bastando a comprovação do dano e do nexo de causalidade entre este e a falha no serviço.

No caso, a controvérsia central reside em identificar a falha no serviço prestado.

A ré argumenta que a fraude foi praticada exclusivamente por terceiro, não havendo qualquer defeito em sua plataforma. Contudo, o defeito do serviço não se configura apenas na vulnerabilidade a ataques ou na criação de perfis falsos, mas, sobretudo, **na omissão e na ineficiência da plataforma em coibir a prática ilícita após ser devidamente notificada.**

A segurança que o consumidor espera de um serviço digital de tamanha magnitude não se esgota na prevenção, mas abrange, fundamentalmente, a existência de mecanismos céleres e eficazes de denúncia e de remoção de conteúdos fraudulentos que causem danos aos seus usuários.

Nesse sentido, a autora comprovou, nos termos do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, que buscou a via administrativa para solucionar o problema, registrando o pedido de suporte sob o número #1556652194992479 (fls. 5, 50/52), e, diante da inércia da plataforma, viu-se obrigada a buscar a tutela jurisdicional.

A falha da requerida, portanto, está caracterizada pela sua incapacidade de fornecer um suporte adequado e de agir prontamente para cessar a atividade ilícita que maculava a imagem profissional da autora e colocava seus clientes em risco.

A alegação de culpa exclusiva de terceiro (fortuito externo) não se sustenta. A ocorrência de fraudes e golpes em plataformas digitais de ampla utilização é evento previsível e intrinsecamente ligado à atividade econômica explorada. Trata-se de fortuito interno, inerente ao risco do negócio, que não tem o condão de romper o nexo de causalidade entre a omissão do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor.

Veja-se que a responsabilidade da ré não decorre do ato do fraudador, mas de sua própria falha em gerenciar a segurança de seu ambiente digital e em responder adequadamente às denúncias de seus usuários. Essa obrigação, inclusive, encontra respaldo nos próprios termos de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MIRASSOL
FORO DE MIRASSOL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA FLORIANO PEIXOTO, 1750, Mirassol-SP - CEP 15130-007
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

serviço da empresa, que preveem a possibilidade de "*modificar, suspender ou encerrar seu acesso ou uso dos nossos Serviços a qualquer momento e por qualquer motivo, por exemplo, se você violar as disposições ou intenções destes Termos ou prejudicar, colocar em risco ou expor juridicamente a nós, nossos usuários ou terceiros*" (fls. 7, 222/223). A omissão em aplicar suas próprias regras configura, de forma cabal, a falha na prestação do serviço.

Assim, no que diz respeito à obrigação de fazer, consistente na exclusão ou bloqueio permanente do perfil fraudulento, é medida que se impõe e deve ser confirmada.

Conforme exposto, a ré tem o dever legal e contratual de zelar pela segurança de sua plataforma e de coibir o uso de seus serviços para fins ilícitos. A tutela de urgência concedida (fls. 74/75) deve ser tornada definitiva, a fim de garantir que o perfil fraudulento não volte a ser utilizado.

No que tange à obrigação de fornecer os dados cadastrais do usuário, verifica-se que a ré juntou aos autos o relatório referente ao número correto (fls. 247/248), informando a inexistência de registros responsivos ("*no responsive records located*"). Embora o resultado seja frustrante para a pretensão da autora de identificar o fraudador, a juntada de tal documento, que atesta a ausência de dados cadastrais vinculados àquela conta em seus sistemas, cumpre, do ponto de vista formal, a obrigação de fornecer as informações que detinha, nos termos do Marco Civil da Internet. Ressalto que a responsabilidade por eventuais cadastros incompletos ou pela ausência de dados não pode ser imputada à ré neste momento, mas a obrigação de apresentar o que consta em seus registros foi atendida.

Lado outro, a configuração do dano moral é inequívoca e transcende a esfera do mero aborrecimento cotidiano.

A autora, profissional da advocacia, teve seu nome, sua imagem e sua credibilidade profissional diretamente atingidos pela conduta dos fraudadores, **potencializada pela inércia da requerida**. A reputação é um dos ativos mais valiosos para um advogado, e vê-la associada a tentativas de estelionato contra seus próprios clientes gera uma ofensa grave à sua honra objetiva e subjetiva.

O dano, na espécie, é presumido (*in re ipsa*), ou seja, decorre da própria gravidade do fato ofensivo. A angústia, a impotência e o constrangimento de ter que alertar clientes e contatos sobre um golpe perpetrado em seu nome, somados à frustração de não obter uma solução rápida por parte da plataforma responsável, são suficientes para caracterizar um abalo psíquico digno de reparação.

Ademais, a situação vivida impôs à autora o ônus de gerenciar uma crise de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MIRASSOL
FORO DE MIRASSOL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA FLORIANO PEIXOTO, 1750, Mirassol-SP - CEP 15130-007
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

reputação que não foi por ela causada, desviando seu tempo e energia de suas atividades profissionais para mitigar os danos de uma falha de segurança e de atendimento da requerida, configurando, assim, o ato lesivo também pela perda do tempo útil.

Passo a sua quantificação.

Nesse entendimento, cumpre anotar, quanto ao valor indenizatório, que sua mensuração constitui tarefa das mais complexas, sendo árduo e sinuoso o caminho a ser percorrido pelo hermenêuta, pois essa questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a indevida dor moral

O Egrégio Superior Tribunal de Justiça, ao longo do tempo, vêm sugerindo alguns critérios para balizar a fixação de valores devidos a título de danos morais, valendo destacar o seguinte julgado: *"O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que a indenização a esse título deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato."* (REsp 245.727 SE Rel.Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA 4ª Turma J. 28.03.2000, in DJ 05.06.2000, p. 174).

Se, de um lado, o dano moral não pode ser fonte de enriquecimento sem causa, por outro, não pode ser fixado em valor que sequer freie futuras condutas do ofensor. Assim, para que se viabilize uma razoável compensação às vítimas e para que sirva de medida preventiva de novas condutas lesivas pelo agressor, devem ser considerados a extensão do dano, a capacidade financeira das partes e o grau de culpa do responsável pela lesão.

Considerando a gravidade da conduta da ré, a reiteração dos atos fraudulentos por falha de segurança, a vulnerabilidade do autor, a extensão do abalo sofrido e o caráter punitivo-pedagógico da medida, fixo a indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil Reais), valor que atende satisfatoriamente aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, cumprindo ainda a finalidade de amenizar o sofrimento da vítima e penalizar o infrator, para evitar e desencorajar a repetição de casos semelhantes.

Aplico, ademais, ao caso, a Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça: *"na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial"*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MIRASSOL
FORO DE MIRASSOL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA FLORIANO PEIXOTO, 1750, Mirassol-SP - CEP 15130-007
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

não implica sucumbência recíproca.”

Por fim, é o entendimento assente de nossa jurisprudência que o órgão judicial, para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentário sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio (*STJ - 1ª Turma, AI 169.073 – SP AgRg, Rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44*).

O novo Código de Processo Civil previu que o julgador deve exercer o convencimento motivado e fundamentado, mantendo o entendimento de que nem todas as questões suscitadas pelas partes precisam ser enfrentadas, salvo se estiverem aptas para infirmar a conclusão do julgado (o que não é o caso). É o teor do recente julgado do Superior Tribunal de Justiça: “*O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida. Assim, mesmo após a vigência do CPC/2015, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada*”- *STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016 (Info 585)*.

Assim, ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Prejudicadas ou irrelevantes as demais questões dos autos.

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados na inicial, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para **TORNAR DEFINITIVA** a tutela de urgência concedida às fls. 74/75, para **DETERMINAR** que a parte ré proceda à exclusão ou ao bloqueio permanente da conta do aplicativo WhatsApp vinculada ao número de telefone +55 17 99623-7099, caso ainda não o tenha feito de forma comprovada nos autos. Fixo o prazo de 5 (cinco) dias para o cumprimento, a contar da intimação desta sentença, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), consolidada ao limite de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); e **CONDENAR** o réu, ainda, a indenizar à autora pelos danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil Reais), corrigido pelo IPCA (Art. 398, parágrafo único, Código Civil), a partir do arbitramento, e com juros de mora, que incidirão a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ), calculados da seguinte forma: i) até 27/08/2024: 1% ao mês; ii) a partir de 28/08/2024: a diferença entre a taxa SELIC e o IPCA.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MIRASSOL
FORO DE MIRASSOL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA FLORIANO PEIXOTO, 1750, Mirassol-SP - CEP 15130-007
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Sem custas e honorários advocatícios (art. 55, Lei 9099/95).

Nos termos do item 12, do Comunicado CG nº. 1530/2021, na redação conferida pelo Comunicado CG 449/2024 (DJE de 04/07/2024), e do disposto no Comunicado Conjunto nº 951/2023, no sistema dos Juizados Especiais, em caso de interposição do Recurso Inominado, **ressalvada a hipótese de concessão de gratuidade da justiça, o preparo corresponderá:** a) à **taxa judiciária de ingresso**, no importe de 1,5% sobre o valor atualizado da causa, observado o valor mínimo de 5 (cinco) UFESPs, a ser recolhida na guia DARE; **quando se tratar de execução de título extrajudicial**, a taxa judiciária de ingresso corresponderá a 2% sobre o valor atualizado da causa, por meio de DARE, observado o mínimo de 5 UFESPs; b) à **taxa judiciária referente às custas de preparo**, no importe de 4% sobre o valor fixado na sentença, se líquido, ou sobre o valor fixado equitativamente pelo MM. Juiz de Direito, se ilíquido ou ainda 4% sobre o valor atualizado atribuído à causa na ausência de pedido condenatório, observado o valor mínimo de 5 (cinco) UFESPs, a ser recolhida na guia DARE; c) às **despesas processuais** referentes a todos os serviços forenses eventualmente utilizados (despesas postais, envio de ofícios por qualquer meio eletrônico, diligências do Oficial de Justiça, despesas de citação e intimação eletrônica etc.), a serem recolhidas na guia FEDTJ, à exceção das diligências de Oficial de Justiça, que deverão ser colhidas na guia GRD.

O preparo será recolhido de acordo com os critérios acima estabelecidos independente 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, no site deste Tribunal, planilha para elaboração do cálculo do preparo, nos casos de interposição de Recurso Inominado. O acesso à planilha poderá ser realizado por meio do portal do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da aba Institucional → Primeira Instância → Cálculos de Custas Processuais → Juizados Especiais → Planilha Apuração da Taxa Judiciária 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).

O recolhimento da taxa judiciária deverá ser efetuado diretamente no Portal de Custas – Recolhimentos e Depósitos do TJSP, observando-se a obrigatoriedade de indicação do número da guia DARE emitida e paga no peticionamento eletrônico (e-SAJ), nos termos do Comunicado CG nº 2199/2021, para que ocorra a vinculação ao processo e a queima automática da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MIRASSOL
FORO DE MIRASSOL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
RUA FLORIANO PEIXOTO, 1750, Mirassol-SP - CEP 15130-007
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

guia (inutilização).

Dúvidas poderão ser dirimidas exclusivamente pelo Portal de Chamados (<https://suporte.tjsp.jus.br>).

Após o transcurso do prazo recursal, arquivem-se os autos, observadas as formalidades legais.

Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se.

Mirassol, 11 de agosto de 2025.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**