

Órgão	1ª Turma Cível
Processo N.	APELAÇÃO CÍVEL 0733845-30.2025.8.07.0003
APELANTE(S)	JOSE ROBERTO DA COSTA PEREIRA
APELADO(S)	FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e TELEFONICA BRASIL S.A.
Relator	Desembargador ANGELO PASSARELI
Acórdão Nº	2148753

EMENTA

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO. MÁ UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL OU DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. EXISTÊNCIA DE PROCESSO JUDICIAL. INFORMAÇÃO PESSOAL DE CARÁTER PÚBLICO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL COM O SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA.

1 – O fornecimento de serviço de telefonia e a disponibilização do serviço de telecomunicação por aplicativo (WhatsApp) não acarreta à operadora de telefonia e ao mantenedor da rede social a incumbência de velar pelo conteúdo da comunicação empreendida pelos usuários, não sendo as empresas responsáveis pelo emprego do serviço fornecido por elas como meio da prática de crimes.

2 – A eventual má utilização dos serviços de telecomunicação para aplicar golpes de engenharia social não caracteriza o defeito na prestação do serviço que, nos termos do artigo 18 do CDC, gera a responsabilidade objetiva do fornecedor, pois se trata de fortuito externo em relação ao ato de fornecimento.

3 – A existência de processos judiciais é informação que consta de bancos de dados públicos, não mantidos pelas empresas de telefonia e de telemensagens. Logo, não há nexo causal do serviço prestado pelas empresas de telecomunicação com a utilização da informação pública como artifício do estelionato praticado por terceiros.

Apelação Cível desprovida.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 1ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ANGELO PASSARELI - Relator, RÔMULO DE ARAÚJO MENDES - 1º Vogal e CARLOS PIRES SOARES NETO - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, em proferir a seguinte decisão: CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO. DECISÃO UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 16 de Julho de 2026

Desembargador ANGELO PASSARELI
Relator

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de Apelação interposto por **JOSÉ ROBERTO DA COSTA PEREIRA** contra a sentença (Num. 84917005), proferida pelo Juiz de Direito da Segunda Vara Cível de Ceilândia, que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais nº 0733845-30.2025.8.07.0003, ajuizada em desfavor de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA E OUTRA**, julgou improcedentes os pedidos, condenando a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa, devendo a condenação às verbas de sucumbência observar o art. 98, § 3º, do CPC.

Em suas razões recursais (Num. 84917008), o Apelante narra que, em 04/09/2025, recebeu, via WhatsApp, de perfil com fotografia, nome e número da OAB do seu Advogado, mensagem informando que ele havia sido vitorioso em demanda judicial de que realmente participa e solicitando o cadastro de informações bancárias para receber valores.

Prossegue relatando que, em seguida, recebeu mensagem de outro perfil, supostamente do Superior Tribunal de Justiça, confirmando que ele havia se sagrado vitorioso na causa e que, em razão de acreditar nessas comunicações e na necessidade de efetuar pagamentos de custas para receber o dinheiro, acabou realizando operações de Pix que totalizaram valor vultoso.

Alega que a plataforma Whatsapp permitiu a criação de perfis fraudulentos e que os números de telefone utilizados estavam com registro ativo na operadora Vivo, mas que, apesar disso, o Juiz entendeu que não havia nexos causal do serviço prestado pelos Réus com os danos sofridos, por entender haver culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Sustenta que **“a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC — culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros — somente afasta a responsabilidade quando o dano decorreu exclusivamente desses fatores, sem qualquer contribuição do próprio fornecedor para a criação do risco que possibilitou o dano”** e que **“no caso concreto, há contribuição causal das Apeladas que não pode ser ignorada”** (Num. 84917008 - Pág. 7).

Argumenta que, quanto ao primeiro Apelado, **“se qualquer pessoa pode criar um perfil se passando por advogado com OAB, médico com CRM ou juiz com dados públicos, há uma falha estrutural e sistêmica na prestação do serviço — não um fato de terceiro imprevisível e inevitável, mas sim uma vulnerabilidade conhecida, tolerada e não corrigida pela plataforma”** e, quanto à segunda Apelada, **“a facilidade de aquisição e uso de linhas pré-pagas ou registradas em nome de terceiros para fins criminosos — sem qualquer controle, monitoramento ou mecanismo de bloqueio preventivo — constitui falha na prestação do serviço de telecomunicações e fortuito interno inerente ao risco da atividade empresarial”** (Num. 84917008 - Pág. 7).

Assevera que **“a teoria do fortuito interno (risco do empreendimento), amplamente aplicada pelo STJ e pelo TJDF, estabelece que os riscos inerentes à atividade empresarial não afastam a responsabilidade objetiva do fornecedor”,** pois **“o uso de linhas telefônicas para aplicação de golpes digitais é um risco previsível, reiterado e notório da atividade de telecomunicações”** e **“não se trata de evento extraordinário e imprevisível, mas de fenômeno frequente, documentado e de conhecimento das operadoras”** (Num. 84917008 - Pág. 8).

Defende que é descabida a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor, uma vez que ficou reconhecido na sentença que ele fez as operações com boa-fé.

Acrescenta que **“a culpa da vítima somente exclui a responsabilidade objetiva do fornecedor quando for a causa única e determinante do evento danoso”** e que **“não basta a concorrência ou contribuição da vítima; é necessário que o dano decorra exclusiva e deterministicamente de sua conduta”** (Num. 84917008 - Pág. 8).

Afirma que ele e os Apelados tiveram participação nos acontecimentos e que **“a supressão de qualquer elo dessa cadeia causal impediria a consumação do golpe”,** podendo-se inferir que, **“portanto, há inequívoco nexo causal entre as condutas das Apeladas e o dano sofrido pelo Apelante”** (Num. 84917008 - Pág. 10).

Aduz que o primeiro Apelado, ao permitir a criação de perfil com dados de outra pessoa, afronta a Lei 12.965/2014, porquanto **“o art. 7º, I, do MCI garante ao usuário a inviolabilidade e sigilo de suas comunicações, bem como proteção contra uso indevido de seus dados”** e **“o art. 7º, VIII, do MCI assegura ao usuário informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento e proteção de dados”** (Num. 84917008 - Pág. 11).

Acresce que estão presentes os requisitos para a inversão do ônus da prova e que era incumbência dos Apelados **“demonstrar que seus sistemas funcionaram corretamente, que adotaram mecanismos adequados de verificação de identidade e de monitoramento de uso fraudulento de dados de terceiros”** (Num. 84917008 - Pág. 12).

Requer o conhecimento e o provimento do recurso para julgar procedentes os pedidos e condenar os Apelados ao pagamento de indenização por danos materiais e de compensação por danos morais.

Não houve preparo, devido à concessão de gratuidade de Justiça (Num. 84916984).

Os Apelados apresentaram contrarrazões (Num. 84917211 e 84917212), em que requerem o desprovimento da Apelação.

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador ANGELO PASSARELI - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Cuida-se, conforme relatado, de recurso de Apelação interposto por JOSÉ ROBERTO DA COSTA PEREIRA contra a sentença, proferida pelo Juiz de Direito da Segunda Vara Cível de Ceilândia, que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais nº 0733845-30.2025.8.07.0003, ajuizada em desfavor de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA E OUTRA, julgou improcedentes os pedidos.

Em suas razões recursais, o Apelante defende, em síntese, que a responsabilidade objetiva dos Réus decorre do fato de estelionatários registrarem linhas telefônicas e criarem perfis de WhatsApp falsos para aplicarem golpes, utilizando informações pessoais verdadeiras das vítimas, porque se trataria de fortuito interno. Acrescenta que os Réus se omitiram em adotar mecanismos de verificação de identidade e que há nexo causal quando a supressão da conduta do imputado impede a consumação do golpe.

Razão não lhe assiste.

Dispõe o artigo 14 do CDC que os fornecedores de serviço são objetivamente responsáveis pelo defeito na prestação do serviço, considerado como tal o serviço que não apresenta a segurança que o usuário pode legitimamente esperar dele, salvo se comprovarem que o defeito inexistia ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Na espécie, a contratação de serviço de telefonia não acarreta à operadora a atribuição de velar pela finalidade empregada pelo usuário do serviço. Assim como a criação de conta no aplicativo WhatsApp não gera para o mantenedor da rede social a incumbência de velar pelo conteúdo da comunicação empreendida pelos interlocutores.

Com feito, a contratação de linha telefônica depende do cadastramento dos dados do usuário (nome e número de registro no cadastro fiscal de pessoa física, CPF), e a conta de WhatsApp depende da existência dessa relação contratual com a operadora de telefonia. Uma vez cadastrado o cliente e ativado o serviço, incumbe apenas ao usuário responder pelo emprego que ele decidirá dar ao serviço.

Desse modo, a eventual má utilização dos serviços de telefonia e de telemensagens pelo usuário para a finalidade de praticar crimes não caracteriza o defeito na prestação do serviço, pois se trata de fortuito externo em relação ao ato de fornecimento.

Ao contrário do defendido pelo Apelante, não se adota, no Direito Civil, a teoria da equivalência dos antecedentes causais com o método de eliminação de Thyrén. No Direito Civil, busca-se a causa juridicamente relevante, prevalecendo a teoria da causalidade adequada. É que nem todo antecedente indispensável para a ocorrência do resultado será considerado causa, mas somente quando for normalmente capaz de produzi-lo.

Assim, o serviço não é defeituoso pela circunstância de ter sido utilizado pelo usuário como meio para aplicar golpe de engenharia social, sendo evidente a inexistência de nexos causal entre o fornecimento do serviço e os danos sofridos com o estelionato praticado por meio dele.

Sobre o tema, importa mencionar jurisprudência:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. RECURSO INOMINADO. FRAUDE ELETRÔNICA MEDIANTE ENGENHARIA SOCIAL. CRIAÇÃO DE PERFIL FALSO NO WHATSAPP COM IDENTIDADE DE ADVOGADO. RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE INTERNET. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO EXTERNO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3.º, INCISOS I E II, DO CDC. PEDIDO DE BLOQUEIO DE LINHAS TELEFÔNICAS. EXTINÇÃO PARCIAL SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO MANTIDA. AUSÊNCIA DE LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO. ENUNCIADO 139 DO FONAJE. DANOS MATERIAIS E MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por J. A. C. M. em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., submetida ao rito da Lei n.º 9.099/1995. A autora narrou que, em 14 de agosto de 2025, foi contatada por meio do aplicativo WhatsApp por um indivíduo que se apresentou como seu advogado e informou sobre a suposta liberação de retroativos do INSS. Induzida a erro pela aparência de legitimidade do perfil — que utilizava nome e imagem do profissional —, realizou transferências bancárias via PIX que totalizaram o montante de R\$ 6.944,93 em favor de conta indicada pelo estelionatário. A autora atribuiu ao provedor responsabilidade pela fraude, sustentando que a plataforma permitiu a criação de perfil falso com identidade de terceiro sem nenhum mecanismo de verificação de autenticidade. Por esse motivo, requereu: (a) a condenação da ré ao bloqueio das linhas telefônicas utilizadas pelos estelionatários — +55(61)96738-0839 e +55(31)97144-4403 —, com preservação dos registros de acesso; (b) o pagamento de R\$ 6.944,93 a título de reparação por danos materiais, com correção monetária e juros de mora; (c) o pagamento de R\$ 15.000,00 a título de compensação por danos morais.

(...)

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

5. As questões em discussão consistem em verificar: (i) se o pedido de bloqueio das linhas telefônicas tem natureza individual ou difusa/coletiva para efeito da competência dos Juizados Especiais Cíveis, e se a ausência dos titulares das linhas no polo passivo constitui fundamento autônomo para a extinção sem resolução do mérito; (ii) se o serviço prestado pela recorrida é defeituoso por não oferecer mecanismos de verificação de identidade na criação de perfis no WhatsApp, e se a conduta do estelionatário constitui fortuito interno ou externo à luz do art. 14 do CDC; (iii) se a conduta da recorrente configura culpa exclusiva ou concorrente, apta a afastar ou mitigar a responsabilidade do fornecedor (art. 14, § 3.º, II, do CDC), à luz da hipervulnerabilidade reconhecida; (iv) se os danos materiais estão devidamente comprovados nos autos e se os danos morais se caracterizam in re ipsa nas circunstâncias do caso.

(...)

9. A responsabilidade do fornecedor de serviços em relações de consumo é objetiva, independente de culpa (art. 14, caput, do CDC). O § 3.º do mesmo dispositivo prevê causas excludentes: demonstração de que o serviço não é defeituoso (inciso I) ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (inciso II). Nos termos do art. 14, § 1.º, do CDC, o serviço é defeituoso quando "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar". O exame do defeito deve partir, portanto, da legítima expectativa de segurança nas circunstâncias concretas.

10. A fraude narrada nos autos não envolveu a invasão ou o comprometimento da conta de WhatsApp do advogado da autora. Conforme se extrai do boletim de ocorrência (ID 81805494) e dos demais documentos juntados, o estelionatário criou uma conta nova, associada a números distintos, que utilizou o nome e a fotografia do profissional para aparentar legitimidade. A autora não percebeu que o número era desconhecido e prosseguiu a conversa. Diante disso, não há falha no serviço do aplicativo. O WhatsApp não está obrigado, legal ou contratualmente, a verificar a veracidade da identidade dos usuários no ato de criação de contas. Esse ônus não é imposto a nenhum provedor de aplicações de internet pela legislação vigente. O art. 19 do Marco Civil da Internet (Lei n.º 12.965/2014) afasta a responsabilidade do provedor de aplicações por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, salvo descumprimento de ordem judicial específica de remoção — hipótese não ocorrente nos autos. A distinção entre fortuito interno — risco inerente à atividade que integra o nexos causal — e fortuito externo — evento alheio à atividade que rompe o nexos — é determinante. No caso concreto, o golpe poderia ter sido perpetrado por qualquer outro meio de comunicação — ligação telefônica, SMS, e-mail — sem nenhuma

disfuncionalidade do WhatsApp. O fraudador não explorou vulnerabilidade técnica do aplicativo: explorou a confiança da autora e a aparência de legitimidade criada com dados pessoais obtidos externamente. Configura-se, portanto, fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade objetiva da recorrida (art. 14, § 3.º, II, do CDC). A invocação da Súmula 479 do STJ não tem pertinência ao caso. Aquele enunciado aplica-se a instituições financeiras que intermediam o fluxo de recursos e atraem para si o risco do empreendimento bancário. O WhatsApp é serviço de comunicação, não serviço financeiro; a plataforma não realiza intermédio de transações PIX, não auferir vantagem direta das transferências realizadas e não detém controle sobre operações financeiras efetuadas em plataformas bancárias de terceiros.

11. Ainda que se reconhecesse algum déficit de segurança no serviço — o que se sustenta apenas em caráter dialético —, a excludente do art. 14, § 3.º, II, do CDC também estaria configurada. Do boletim de ocorrência, extrai-se que a autora recebeu contato por número desconhecido — não registrado em sua agenda como sendo de seu advogado — e, sem verificar a autenticidade do interlocutor por nenhum canal independente, enviou prints do saldo bancário e realizou as transferências via PIX. Esse comportamento é objetivamente incompatível com o padrão de cuidado esperado do consumidor médio, sobretudo diante da ampla divulgação pública, há anos, sobre fraudes por aplicativos de mensagens. Reconhece-se a hipervulnerabilidade da autora: aposentada por idade, 64 anos, renda mensal de R\$ 1.412,00 (conforme ID 83417950), sem especialização técnica em segurança digital. A hipervulnerabilidade é circunstância relevante. Todavia, ela não opera como presunção absoluta de afastamento de toda excludente de responsabilidade, e tampouco tem o efeito de imputar ao provedor de plataforma responsabilidade por ato exclusivamente praticado por terceiro estelionatário que não explorou nenhuma vulnerabilidade técnica do serviço. A hipervulnerabilidade influencia a dosimetria da culpa concorrente e pode ser relevante para a fixação de eventuais indenizações, mas não é apta a criar nexo causal entre a conduta da plataforma e o dano produzido por terceiro. A fragilidade da autora foi explorada pelo fraudador — não pela recorrida.

12. Afastada a responsabilidade da recorrida, inexistente nexo de causalidade entre a conduta da Facebook Brasil e os danos alegados. Os valores foram transferidos para contas em nome de terceiros, conforme os próprios comprovantes juntados nos autos (ID 81805497), não para a recorrida. A reparação material deve ser buscada em face do responsável pelo dano — o estelionatário. No que tange aos danos morais in re ipsa, tal presunção pressupõe que o dano decorra da própria conduta ilícita do fornecedor. Não configurada a ilicitude da conduta da recorrida, não há como presumir o dano moral. Tampouco procede a invocação da teoria do desvio produtivo do consumidor, que pressupõe problema causado pelo fornecedor — e não por terceiro estelionatário.

(...)”

(Acórdão 2122755, 0732233-57.2025.8.07.0003, Relator(a): EVANDRO NEIVA DE AMORIM, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, data de julgamento: 13/05/2026, publicado no DJe: 20/05/2026.)

Em relação ao argumento de que houve violação ao artigo 7º, I e VIII, da Lei 12.965/2014, não há nenhuma comprovação de conduta dos Apelados que tenha caracterizado alguma violação da intimidade e da vida privada nem tampouco vazamento de dados pessoais do ora Apelante.

A existência de processo judicial é informação que consta de bancos de dados públicos, que não são mantidos pelos Apelados. Logo, não há nenhuma correlação do serviço prestado pelos Apelados com a informação de processo do Apelante.

Com essas considerações, **nego provimento** ao recurso.

Tendo em vista o disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro para 12% (doze por cento) o percentual dos honorários advocatícios arbitrados na sentença em desfavor do Apelante, observando-se, contudo, o estatuído no artigo 98, § 3º, do CPC, em face da gratuidade de Justiça deferida ao Apelante.

É como voto.

O Senhor Desembargador RÔMULO DE ARAÚJO MENDES - 1º Vogal

Com o(a) relator(a)

O Senhor Desembargador CARLOS PIRES SOARES NETO - 2º Vogal

Com o(a) relator(a)

DECISÃO

CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO. DECISÃO UNÂNIME.