



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de Rio Verde
2º Juizado Especial Cível e Criminal

SENTENÇA

Processo nº : 5868405-47.2025.8.09.0137
Classe : PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento ->
processual Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
Requerente : Mara Eliza Jose De Matos Silva Mendes
Requerida : Facebook Servicos Online Do Brasil Ltda.

Cuidam-se os autos em epígrafe de “Ação de Obrigação de Fazer Cumulada c/c Indenização de Danos Morais e Tutela de Urgência” ajuizada por **MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES**, em face de **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA** e **TELEFÔNICA BRASIL S.A. – VIVO**, partes devidamente qualificadas nos autos (ev. 01).

Em consonância com o que se extrai do disposto nos artigos 2º e 38 da Lei n.º 9.099/95, que disciplina a dinâmica processual dos Juizados Especiais, a sentença fica dispensada da presença do relatório circunstanciado, em razão dos princípios basilares da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. Em que pese tal faculdade, tenho por proveitosa uma breve exposição das questões de fato e de direito a serem sopesadas nesta etapa do itinerário procedimental.

De conformidade com a narrativa contida na peça de ingresso, bem ainda, segundo os documentos que a acompanha, a autora alegou, em síntese, que, em 21/09/2025, tomou conhecimento de que terceiros estavam se passando por pessoas de seu escritório de advocacia para a prática de golpes, pois, o seu cliente - Antônio de Pádua recebeu mensagem via WhatsApp oriunda do número (64) 99641-4830, na qual o interlocutor se apresentou como sendo a própria autora e, depois de informar êxito em processo, solicitou seus dados bancários.

Prosseguiu aduzindo que, no dia 22/09/2025, outra cliente - Denise Ferguson também recebeu mensagem enviada pelo número (31) 99554-6354, contendo fotografia e dados do seu escritório, a pretexto de êxito em ação judicial e exigindo o pagamento em dinheiro referente a processo já arquivado.

Relatou, também, que os números utilizados pelos fraudadores pertencem à operadora VIVO, segunda requerida, e sustentou que a fraude somente foi possível em razão de falha na prestação dos serviços de ambas as requeridas, seja pela ausência de mecanismos mínimos de segurança no cadastramento de linhas telefônicas, seja pela ineficiência da plataforma WhatsApp, integrante do grupo META/FACEBOOK, em coibir a criação e a manutenção de contas fraudulentas.

Em seguida, asseverou que em decorrência da utilização indevida da imagem e identificação de seu escritório por terceiros teve sua honra, imagem e reputação profissional abaladas, e que essa situação faz

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59



nascer o seu direito de ser indenizada extrajudicialmente.

Ao final, aduzindo a responsabilidade objetiva das requeridas e a incidência do Código de Defesa do Consumidor, requereu, em sede de tutela de urgência, o bloqueio imediato das contas de WhatsApp vinculadas aos números (64) 99641-4830 e (31) 99554-6354. No mérito, pugnou pela confirmação da tutela com o bloqueio definitivo das contas telefônicas indicadas, e pela condenação das requeridas ao pagamento de indenização por danos morais (R\$ 50.000,00). Postulou, também, com base na LGPD, pela decretação do sigilo dos autos. Juntou documentos (ev. 01).

Na decisão do ev. 08 a inicial foi recebida, oportunidade em que foi indeferido o pedido de decretação de sigilo dos autos e, em seguida, deferida a tutela de urgência pleiteada sendo determinado o bloqueio das contas de WhatsApp vinculadas aos números (64) 99641-4830 e (31) 99554-6354. Após, foi decretada a inversão do ônus da prova e determinada a citação e intimação do Banco promovido, bem como a designação do ato conciliatório.

Percorrido o itinerário processual, foi realizada audiência de conciliação sem acordo (ev. 26).

Após, a requerida Vivo apresentou defesa escrita (ev. 27) aduzindo, em preliminar, a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo dos presentes autos, atribuindo a responsabilidade pela situação narrada à corré e a terceiros fraudadores. No mérito, alegou a inexistência de ato ilícito e a ausência de nexo causal, e informou que a sua atuação se limita à prestação de serviços de telefonia móvel, sem qualquer ingerência sobre o aplicativo WhatsApp, que, por sua vez, é desenvolvido, gerenciado e controlado pela corré. Asseverou, ainda, que não houve clonagem de chip ou “SIM swap” e que as linhas indicadas na inicial se encontram registradas em nome de terceiros, inexistindo habilitação em nome da autora. Em seguida, defendeu a inaplicabilidade da inversão do ônus da prova e sustentou a ocorrência de culpa exclusiva de terceiros — e, subsidiariamente, da própria autora — nos termos do artigo 14, § 3º, II, do CDC. No tocante ao fornecimento/divulgação dos dados de terceiros (supostos falsários), alegou que não pode, em hipótese alguma, divulgar informações pessoais de terceiros sem ordem judicial específica. Ao final, impugnou o pedido de indenização por danos morais e requereu a improcedência dos pedidos da peça de ingresso.

Já a requerida Meta/Facebook apresentou contestação (ev. 28) aduzindo, também, em preliminar, a sua ilegitimidade passiva, porém ao argumento de que é empresa brasileira constituída de acordo com as leis do vigentes, sendo domiciliada única e exclusivamente no Brasil e que, por isso, não possui poderes para adotar qualquer providência relacionada ao aplicativo WhatsApp, nem mesmo para representá-lo em ações judiciais, que é provido e operado pela empresa norte americana WhatsApp LLC, constituída e sediada no Estado de Delaware. No mérito, alegou a inexistência de falha na prestação dos serviços e a ausência de provas de acesso aos dados por meio do aplicativo whatsapp, asseverando que o ocorrido se deu por ação exclusiva de terceiros, e que as informações das vítimas podem ser obtidas de fontes variadas que não pela sua conduta. Aventou, ademais, que tem publicidade informativa a fim de orientar seus usuários a evitarem golpes, e que é inviável o cumprimento da obrigação de bloqueio das contas veiculadas aos números +55 (64) 99641-4830, +55 (31) 99554-6354 por ser concernente ao WhatsApp e não ao Facebook. Defendeu, ainda, a ausência dos requisitos para configuração do dever de indenizar por se tratar de hipótese de culpa exclusiva de terceiro, e alegou que a situação narrada nos autos se trata, no máximo, de mero dissabor. Disse, também, que disponibiliza no próprio aplicativo recursos para “privacidade da foto de perfil”, bastando ao usuário alterar a opção para que a foto de sua conta fique visível apenas para os contatos salvos. Ao final, impugnou o valor pretendido a título de danos morais; alegou a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, e, por consequência, da inversão do ônus da prova. Em seus pedidos, pugnou pela improcedência dos pedidos formulados na inicial.

Certificado nos autos (ev. 32) que apesar de devidamente intimada para apresentar impugnação à contestação, a autora deixou o prazo correr *in albis*.

Ausente outras intercorrências, vieram-me os autos conclusos.

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59



DECIDO.

Ab initio registro que a legitimidade é condição da ação que, nos termos do art. 17 do CPC, traduz a necessidade de se haver pertinência subjetiva entre aquele indicado como parte na petição inicial e a relação jurídica de direito material trazida a juízo, de modo que se tenha como possível o exercício do direito de ação. Trata-se, com efeito, da "coincidência, avaliada in status assertionis, entre a posição ocupada pela parte, no processo, com a respectiva situação legitimadora, decorrente de certa previsão legal, relativamente àquela pessoa e perante o respectivo objeto litigioso" (ASSIS, A., *Processo Civil Brasileiro - Parte Geral: Institutos Fundamentais*, 1.a Ed., Revista dos Tribunais).

Nesse sentido, ressalto a adoção da teoria da asserção pelo sistema processual civil brasileiro, pela qual, consoante entendimento do Superior Tribunal de Justiça, "as questões relativas à análise dos pressupostos processuais e das condições da ação constituem decorrência lógica da propositura da demanda inicial, que são analisados à luz da teoria da asserção, a partir da narrativa da petição inicial" (AgInt no AREsp n. 2.250.065/PR, Rel. Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 23/10/2023, g. n.), perspectiva albergada, de igual forma, pelo Tribunal de Justiça de Goiás (cf., p. ex., TJ-GO - Agravo de Instrumento: 54412801020238090051, GOIÂNIA, Relator.: Des(a). Eduardo Abdon Moura, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: (S/R) DJ de 11/12/2023), sem prejuízo de que eventuais elementos posteriormente inseridos nos autos ocasionem a improcedência de mérito dos pedidos formulados pela parte.

A par dessa fundamentação, verifico que a requerida FACEBOOK sustentou não possuir legitimidade para figurar no polo passivo das relações jurídicas que envolvem o aplicativo WhatsApp ao argumento de que referido serviço seria prestado por pessoa jurídica distinta, sediada no exterior, sendo ela a responsável exclusiva pela operacionalização da plataforma na qual a fraude objeto dos autos foi praticada. Essa alegação, contudo, não merece acolhimento.

Inobstante a aparente cisão de personalidade jurídica entre a parte requerida e a empresa responsável pelo aplicativo WhatsApp (WhatsApp LLC), a legitimidade do Facebook Brasil encontra respaldo no entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, que, ao interpretar o artigo 75, inciso X, do Código de Processo Civil, firmou orientação no sentido de que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo, no Brasil, por seu gerente, representante ou administrador de filial, agência ou sucursal instalada no país, presumindo-se a autorização, inclusive, para o recebimento de citações, conforme dispõe o § 3º do referido dispositivo.

A Corte Superior, ao interpretar tais normas, de forma teleológica, assentou que as expressões "filial, agência ou sucursal" não devem ser compreendidas restritivamente, sendo irrelevante o fato de a empresa estrangeira atuar no Brasil por meio de pessoa jurídica que não tenha sido formalmente constituída como sua filial, desde que exerça, de fato, a representação de seus interesses no território nacional (STJ, HDE nº 410/EX, Corte Especial, rel. Min. Benedito Gonçalves, julgado em 20/11/2019).

Com base nisso, o Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de que o Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc., subsidiária integral do Facebook Inc., estendendo essa legitimidade para além do mero recebimento de comunicações processuais, abrangendo, portanto, a possibilidade de figurar no polo passivo de demandas cíveis e penais (STJ, RMS nº 54.654/RS, Terceira Seção, rel. p/ acórdão Min. Ribeiro Dantas, julgado em 24/06/2020).

A jurisprudência dos Tribunais pátrios também se revela nesse sentido pois, para além desses argumentos, ressaltam que, diante do indivíduo médio, as sociedades empresárias confundem-se entre si, amalhando os resultados positivos do vínculo que estabeleceram, sendo de rigor, portanto, que se reconheça a responsabilização do Facebook pelos atos relacionados ao WhatsApp:

Prestação de serviço. ação de indenização por danos morais e obrigação de fazer. pedido de reativação de WhatsApp. Preliminares do réu Legitimidade do Facebook no que tange à obrigação de



restabelecimento da conta mantida na plataforma WhatsApp. Precedentes integrar o mesmo grupo econômico da empresa WhatsApp Inc., de modo que não há falar em impossibilidade de cumprimento da obrigação imposta, com fundamento na ilegitimidade de parte. Ademais, aos olhos do consumidor médio, essas sociedades empresárias são a mesma pessoa jurídica, não sendo lícito exigir tal discernimento de quem presumidamente é hipossuficiente, à luz da legislação consumerista, cuja aplicação ao caso concreto é indubitosa, face à relação jurídica de consumo estabelecida entre as partes (Lei nº 8.078/90, arts. 2º, caput, e 3º, § 2º). Perda superveniente do objeto. Não caracterização. O simples print apresentado pelo réu de que o número do autor aparentemente está ativo no WhatsApp não é suficiente para demonstrar que o aplicativo foi liberado para ele e está funcionando. Demais alegações das partes Banimento do WhatsApp. réu que não comunicou o autor e sequer deu oportunidade para defesa ou regularização para enquadramento nas regras do " Termo de uso ". reativação determinada. manutenção. falta de comprovação de violação às regras. O banimento da conta de WhatsApp do autor se deu de forma unilateral e arbitrária, por violação aos " Termos de Serviços ", no entanto, o réu sequer comunicou o autor e deu oportunidade para ele se defender ou demonstrar que não estava descumprindo o " Termo de Serviço " mencionado. Impossibilidade da suspensão do serviço sem prévia notificação do usuário - Artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90. Reativação do App é que medida de justiça. Réu que não comprovou a violação praticada pelo autor, trazendo aos autos apenas alegações genéricas. Dano moral. configuração. A exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. E tais sentimentos são inegáveis, uma vez que o autor, cuja boa-fé é presumida, tentou até de forma administrativa solucionar o problema, não sendo possível considerar como sendo meros dissabores os transtornos por ele sofridos. Honorários advocatícios. réu que sucumbiu em maior parte. Autor que pretende a majoração da verba fixada com base na tabela da OAB. Descabimento. Fixação com fundamento no artigo 85, § 2º do CPC. Os honorários advocatícios devem ser fixados de acordo com o disposto no artigo 85, § 2º do CPC. O valor da condenação não é irrisório, logo não há que se falar em majoração dos honorários. A Tabela de Honorários Advocatícios emanada pela Ordem de Advogados do Brasil não tem o condão de vincular o prudente arbítrio do magistrado, que assim o faz com fulcro nas circunstâncias da causa em exame, atentando-se aos critérios previstos nos incisos do § 2º e no § 8º, ambos do artigo 85 do CPC. No caso, o montante arbitrado remunera condignamente o causídico, não se olvidando que o réu sucumbiu em maior parte. Preliminares do réu rejeitadas. Apelação do autor parcialmente provida e não provida a do réu. (TJSP; Apelação Cível 1118422-39.2022.8.26.0100; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12a Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14a Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de Registro: 27/05/2024)

Não bastasse tais argumentos, registro que, sob a ótica material, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) reforça essa conclusão ao dispor que se submete à legislação nacional todo tratamento de dados realizado no território brasileiro ou que tenha por objetivo a oferta de serviços a pessoas nele localizadas (art. 3º, inciso I), sendo considerados agentes de tratamento aqueles que participam das decisões ou se beneficiam da atividade de tratamento de dados pessoais (art. 5º, incisos VI e VII).

Nesse contexto, tenho que a atuação integrada das empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico, aliada à exploração do serviço em larga escala no território nacional, autoriza o reconhecimento da legitimidade da requerida Facebook para o cumprimento da medida inibitória deferida, consistente no bloqueio das contas utilizadas para a prática de fraude, sem que isso implique, por si só, o reconhecimento de responsabilidade civil indenizatória pelos danos alegados, que deve ser analisada no mérito.

Da mesma forma, em que pese a requerida Telefônica Brasil S.A – VIVO tenha defendido não ser, igualmente, parte legítima para figurar no polo passivo da presente ação e que a responsabilidade pela situação narrada (golpe do falso advogado) adveio do aplicativo da corré, - isto é, é decorrente de ato de terceiro -, referida preliminar não prospera, já que a questão em análise envolve cadeia de consumo, o que permite



entender que todos os envolvidos na relação em análise devem ser responsabilizados solidariamente pelos prejuízos impostos ao consumidor, consoante estabelece o artigo 7º, parágrafo único, e artigo 25, § 1º, do CDC.

Logo, pelas fundamentações supra, **REJEITO** as preliminares de ilegitimidade passiva de ambas as rés.

Inexistindo outras preliminares ou prejudiciais ao mérito a serem dirimidas incidentalmente, passo ao julgamento do mérito.

DO MÉRITO

Observo que no contexto dos autos não há vícios ou nulidades processuais a serem declaradas e que o processo se encontra em ordem, estando as partes devidamente representadas.

Ressalto, também, que o processo teve tramitação normal e que foram observados os interesses dos sujeitos da relação processual quanto ao contraditório e ampla defesa. Desta feita, tendo em conta que a matéria prescinde da produção de prova oral, na forma do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, passo incontinentem, à apreciação meritória da lide em apreço.

Ainda em letras de início, é patente anotar que a atividade realizada pelas requeridas como, respectivamente, prestadora de serviço de telefonia e fornecedora de aplicativo de mensagens, adequa-se ao disposto no art. 3.º, caput, do CDC; e, de igual forma, a posição da parte autora, como aderente a tais serviço, encontra amparo no art. 2.º, caput, do CDC, de modo que a legislação consumerista é aplicável no caso concreto.

Com efeito, não obstante a parte autora utilize o aplicativo WhatsApp no exercício de sua atividade profissional, especialmente para comunicação com clientes, a hipótese comporta a aplicação da **teoria finalista mitigada**. Isso porque, conforme entendimento doutrinário consolidado, admite-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor quando se tratar de “empresas que utilizam insumos para a sua produção, mas não em sua área de expertise ou com uma utilização mista, principalmente na área dos serviços, provada a vulnerabilidade, concluiu-se pela destinação final de consumo prevalente”, notadamente quando evidenciada situação de vulnerabilidade técnica, caracterizada pela circunstância de que “o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços” (BENJAMIN, H.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R., Manual de Direito do Consumidor, 9ª ed., Revista dos Tribunais).

Nesse sentido:

Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por dano moral. Exclusão da conta do autor junto ao WhatsApp Business, sem aviso prévio e justificação dos motivos. Sentença de procedência para restabelecimento da conta e pagamento de indenização por dano moral. Recurso do réu Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. 1. Ilegitimidade passiva ad causam. Inocorrência. Legitimidade do réu Facebook Serviços Online do Brasil Ltda para representar os interesses e responder pelas obrigações de WhatsApp LLC, que não possui sede no Brasil, tendo em vista que ambas as empresas pertencem ao mesmo grupo econômico. Incidência do disposto no art. 75, X e § 3º, do CPC, no art. 28 § 2º do CDC, e no art. 11 § 2º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça. 2. Código de defesa do consumidor. Incidência. Mitigação da teoria finalista. Autor, pessoa natural, que se utiliza dos serviços prestados por empresas do mesmo grupo econômico a que pertence o réu, em atividade destinada à sua subsistência, o que atrai a incidência da legislação consumerista. 3. Prestação de serviços. Aplicativo de mensagens enviadas por telefones celulares. Exclusão da conta da parte autora. Alegações genéricas do réu sobre violação dos "Termos de Serviço" pelo autor, sem indicar

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59



qualquer fato concreto para o banimento da conta. Falha do serviço caracterizada. Restabelecimento da conta. Condenação do réu ao pagamento de indenização de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor razoável, diante do dano moral *in re ipsa*, decorrente da exclusão do canal de comunicação mantido entre o autor e seus clientes. Descabimento, porém, de se impor ao réu a obrigação de recuperar conversas e documentos da conta WhatsApp, tendo em vista a alegação, em contestação, de que as mensagens transmitidas são mantidas única e exclusivamente nos dispositivos móveis (smartphones) dos remetentes e dos destinatários, o que não foi objeto de impugnação em réplica. 4. Multa cominatória. Restabelecimento da conta do autor, em 72 (setenta e duas) horas, sob pena de multa cominatória diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais). Prazo para cumprimento da obrigação, bem como a multa diária em caso de descumprimento pelo réu, razoáveis, considerando que o autor se utiliza do aplicativo como meio de subsistência. Todavia, o instrumental coercitivo não pode se converter em fonte de enriquecimento ilícito, e nesse ponto o recurso é provido, para reduzir o teto da multa de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) para R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), sem prejuízo de novas cominações que poderão ser fixadas pelo Juízo em sede de cumprimento de sentença, caso persista a renitência do réu. 5. Verbas sucumbenciais. Imposição à parte ré. Sucumbência quase que integral do pedido. Honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação razoáveis, pois valor inferior não remuneraria condignamente o patrono da parte autora. 6. Sentença reformada, para afastar a obrigação do apelante na recuperação de conversas e documentos da conta WhatsApp do apelado, e reduzir o teto da multa cominatória para R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais). Recurso parcialmente provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 11698858320238260100 São Paulo, Relator.: Elói Estevão Trolly, Data de Julgamento: 28/08/2024, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 28/08/2024)

Ainda sobre o tema, saliento que a responsabilidade civil de consumo, na forma do que preconiza o Código de Defesa do Consumidor, segue a tendência de uma socialização de riscos, cuja consequência básica é a imputação de responsabilidade objetiva, na qual a conduta identificada como passível de ser imputada como responsável não há de ser caracterizada como negligente, imprudente ou mesmo dolosa. Não obstante, certo é que não basta a mera colocação do produto ou serviço no mercado, ou a prestação de um determinado serviço para que de plano se irradiem os efeitos da responsabilidade oriunda de uma relação de direito do consumidor.

Com efeito, também é impositivo, para imputação da responsabilidade, que haja a exata identificação do nexo de causalidade entre o dano experimentado pelo consumidor e aquela dada conduta do fornecedor que oferece o produto ou serviço no mercado. Em outros termos, a responsabilidade do fornecedor só se produz na medida em que determinado dano produzido ao consumidor pode ser vinculado por relação lógica de causa e efeito a certa conduta deste fornecedor no mercado de consumo em que atua. E este elo, em casos como o que se discute aqui, tão-somente se produz em vista da existência de um defeito, ou seja, da manifesta violação de um dever de qualidade que legitimamente se espera de serviços oferecidos no mercado de consumo.

Nesse quadrante, sobreleva perquirir se houve, por parte das requeridas alguma procedência indevida, notadamente alguma falha daquele mencionado dever de qualidade/segurança. Se diante de resposta afirmativa, há que se verificar, também, se existe, no caso, alguma relação de causa e efeito entre este dito defeito e os danos supostamente experimentados pela promovente, *conditio sine qua non* para que se possa falar em responsabilidade pelo fato do serviço e de todas as consequências que dela decorrem, principalmente o dever de reparar o dano.

Destaco, ainda, que a distribuição do ônus da prova repousa principalmente na premissa de que, visando à vitória na causa, cabe à parte desenvolver ao longo do procedimento uma atividade capaz de criar a convicção e a segurança de permitir ao magistrado julgar favoravelmente. Daí o encargo que recai sobre os litigantes de não só alegarem, como também (e sobretudo) de provarem, na medida em que o juiz fica restrito a

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59



julgar o alegado e efetivamente provado, sendo-lhe defeso decidir fora do que consta do processo. É dizer: o magistrado julga com base nas provas que lhe são apresentadas, muito embora lhe seja dado examiná-las e sopesá-las de acordo com a sua livre convicção, tudo no afã de extrair delas a verdade legal possível no caso concreto, uma vez que a verdade absoluta não é mais do que um ideal dentro do processo.

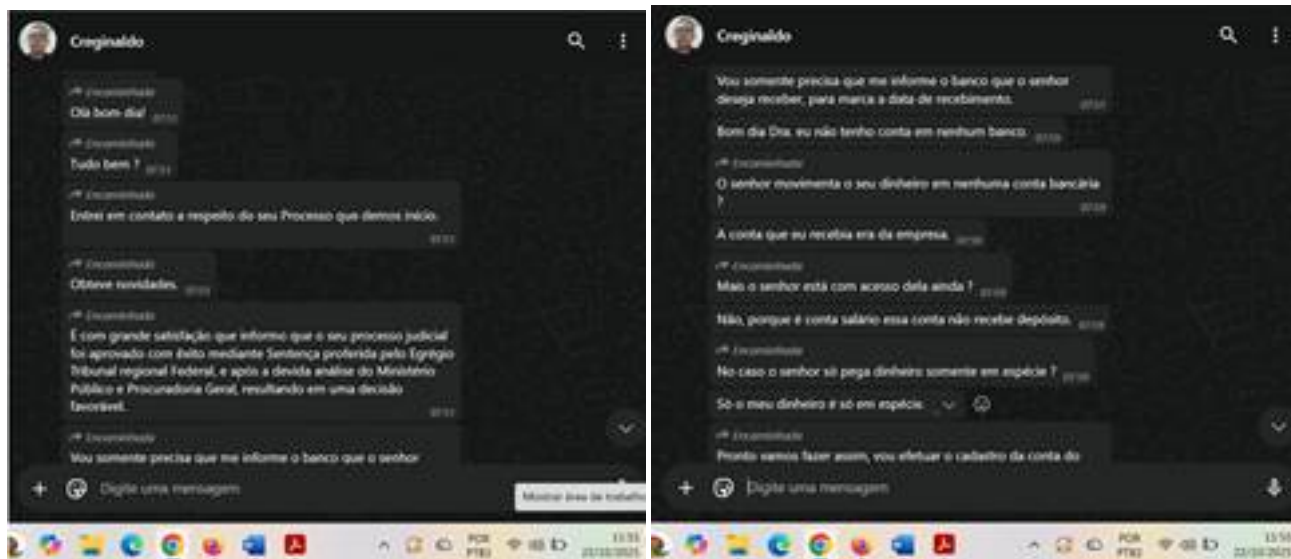
Deste modo, é cediço que a inversão do ônus da prova em favor do consumidor não o exime de produzir as provas que estão ao seu alcance, correndo por sua conta as consequências de eventual ineficiência probatória. De fato, a aplicação das normas protetivas previstas na Lei n.º 8.078/90 – que importam uma interpretação mais favorável à parte hipossuficiente – ao caso concreto não tem o condão de desonerar o autor de fazer prova do fato constitutivo do seu suposto direito indenizatório, *ex vi* do art. 373, inciso I, do atual Código de Processo Civil.

Feitos esses esclarecimentos, passo a análise da questão de fundo.

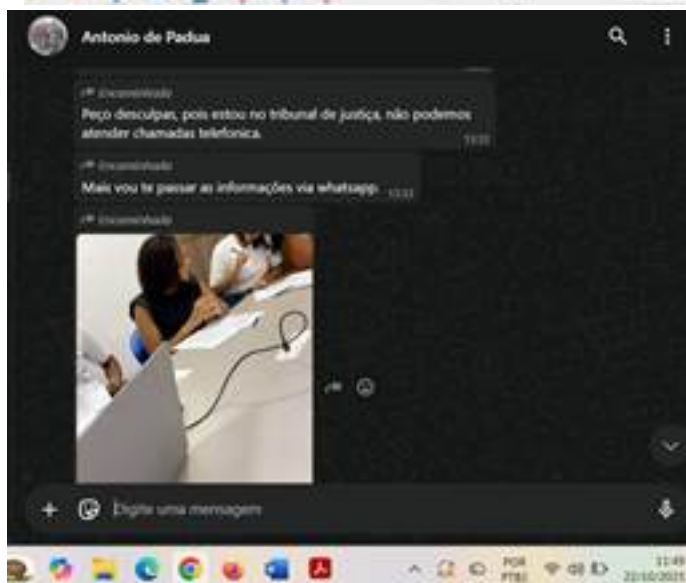
Pois bem. Cinge-se a controvérsia em verificar se as requeridas devem ser responsabilizadas, solidariamente, pela criação e manutenção de perfis falsos no aplicativo WhatsApp, utilizados por terceiros para a prática do chamado “golpe do falso advogado”, com uso indevido da imagem, do nome e da identificação profissional da autora, bem como se essa circunstância enseja a confirmação, em definitivo, da tutela de urgência deferida no mov. 08 e a condenação das rés ao pagamento, à autora, de indenização por danos morais.

Adianto, desde já, que **os pedidos formulados na inicial são procedentes**. Explico.

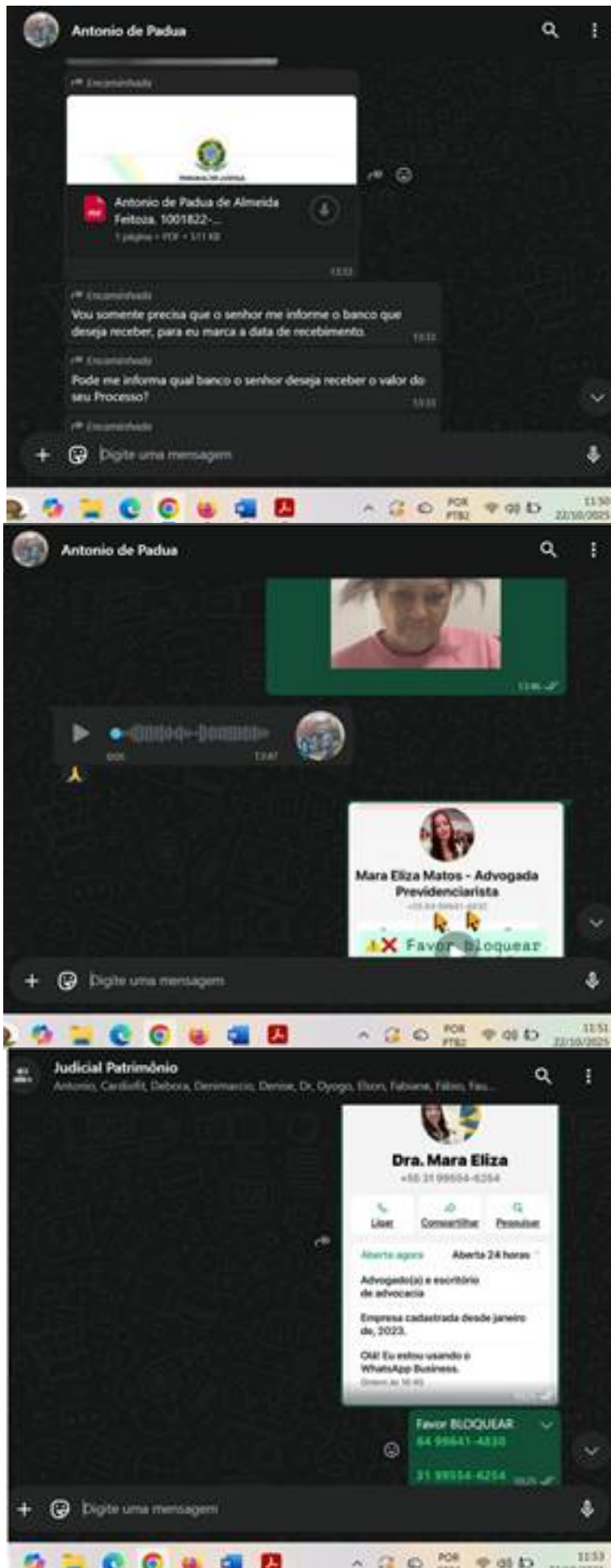
Analizando, detidamente, os fatos narrados na inicial e o conjunto probatório à ela coligido, verifico que é incontroverso que a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, circunstância amplamente demonstrada pelos *prints* de mensagens encaminhadas por seus clientes (Creginaldo, Antônio de Pádua e Judicial Patrimônio), pelo vídeo divulgado pela própria autora em lista de transmissão alertando seus clientes acerca do golpe utilizando seu nome profissional, bem como pelo boletim de ocorrência policial (n. 44271990) juntado aos autos – ev. 01, arqs. 05; 07; 08; 10 e 11.



Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59



Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59





LISTA DE TRANSMISSÃO



Ressalto, neste ponto, que referido golpe (amplamente difundido na atualidade) **consiste na atuação de estelionatários que, a partir de informações públicas — notadamente aquelas constantes em sistemas de consulta processual —, criam perfis falsos em aplicativos de mensagens, utilizando números telefônicos diversos, passando-se por advogados ou integrantes de escritórios de advocacia. De posse dessas informações, entram em contato com clientes/vítimas, fornecendo dados verídicos sobre processos judiciais, o que confere aparência de legitimidade à fraude e viabiliza a posterior solicitação indevida de valores sob os mais variados pretextos.**

Essa é exatamente a dinâmica descrita nos autos, pois a situação narrada e comprovada revela hipótese de uso indevido de dados pessoais por terceiros, notadamente a imagem, o nome e a identificação profissional da autora, que foram empregados de forma fraudulenta para conferir verossimilhança aos contatos realizados junto a seus clientes, circunstância que atrai a incidência da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Nos termos do artigo 5º, inciso I, da LGPD, considera-se dado pessoal toda informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, conceito no qual se inserem, de forma inequívoca, a imagem e os dados profissionais da autora. Ademais, o artigo 6º, incisos VI e VII, estabelece como princípios do tratamento

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59



de dados pessoais, os da segurança e da prevenção, e impõe aos agentes de tratamento a adoção de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados e situações ilícitas.

O artigo 46 da LGPD, por sua vez, dispõe, expressamente, que os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Art. 46. Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

A par dessas disposições, no caso concreto, embora a fraude tenha sido praticada diretamente por terceiros, não se pode perder de vista que **a criação e manutenção de perfis falsos no ambiente virtual das requeridas se insere no risco inerente à atividade econômica por elas desenvolvida**. Trata-se, portanto, de hipótese de **fortuito interno**, que não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 14. 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.

Com efeito, a possibilidade de criação de contas fraudulentas mediante o uso indevido de imagem e dados profissionais de terceiros, constitui risco previsível e inerente à atividade desempenhada pelas plataformas digitais de comunicação, não podendo ser integralmente transferido ao usuário lesado, sobretudo diante de inúmeros casos semelhantes e que são de amplo conhecimento dessas plataformas digitais.

Não obstante, registro que, ainda que o ato ilícito tenha sido iniciado por terceiro fraudador, **sua concretização somente foi possível em razão da falha dos serviços das rés, consubstanciada na ausência de mecanismos eficazes de prevenção, detecção e bloqueio célere de perfis fraudulentos, o que caracteriza hipótese de fortuito interno** e atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor acima citado, pois repito, esse tipo de fraude já é de amplo conhecimento das prestadoras de serviço de comunicação (telefonia/mensagens).

Essa conclusão encontra respaldo na jurisprudência pátria, que tem reconhecido que a criação e a manutenção de perfis falsos em aplicativos de mensagens, utilizados para a prática de golpes mediante uso indevido da imagem e de dados profissionais de advogados, **não afastam a responsabilidade das plataformas digitais, por se tratar de risco intrínseco à atividade por elas explorada**, subsistindo o dever de indenizar quando evidenciada a falha do serviço e o nexo causal com o dano suportado pela vítima.

A propósito:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C./C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Recurso de apelação contra sentença que julgou procedente **ação de obrigação de fazer c./c. pedido de indenização por***



danos morais, na qual o Autor alega a existência de perfis falsos no WhatsApp em seu nome, com intuito de aplicar golpes em face de seus clientes. A sentença condenou a Ré a determinar o bloqueio permanente de conta fraudulenta no WhatsApp e condenou a ré ao pagamento de indenização R\$ 10.000,00 a título de danos morais. II. A questão em discussão consiste em verificar: i. a legitimidade passiva da Ré, ii. a configuração da falha nos serviços prestados pela Ré, iii. a existência de danos morais indenizáveis e, por conseguinte, se adequada a sua quantificação. III. Razões de Decidir: A relação jurídica entre as partes é de consumo, e a ré é parte legítima para responder à ação, pertencendo ao mesmo grupo econômico do WhatsApp. **A responsabilidade objetiva da ré é configurada pela falha na prestação de serviços, não restando comprovadas as excludentes de responsabilidade. A criação de perfil falso por terceiros configura-se como fortuito interno, inerente ao risco da atividade. Adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais às circunstâncias do caso concreto. Redução para o importe de R\$ 5.000,00.** IV. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços de internet abrange falhas de segurança que permitam fraudes. 2. O valor da indenização por danos morais deve ser proporcional aos transtornos causados, sem enriquecimento ilícito. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10475101220258260100 São Paulo, Relator.: L. G. Costa Wagner, Data de Julgamento: 27/10/2025, 34ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 27/10/2025)

RECURSO DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. **Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos morais. Criação de falso perfil na plataforma Whatsapp e aplicação de golpes por meio dos dados pessoais da autora. Risco da atividade. Serviço destituído de segurança e qualidade, em contrariedade ao disposto no Marco Civil da Internet. Sentença de procedência. Insurgência do réu - Legitimidade passiva da rede social. Empresas que pertencem ao mesmo grupo econômico. Precedente do STJ. Utilização dos serviços prestados pelo Facebook - Relação de consumo. Serviços prestados sem a segurança e a qualidade impostas por lei. Fornecedor que não comprovou excludentes de ilicitude previstas no art. 14 CDC. Responsabilidade objetiva. Dever de indenizar bem delineado - Danos morais configurados.** Ineficiência dos mecanismos internos de segurança do réu que ensejou afronta a direitos de personalidade. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais) adequada às peculiaridades do caso, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade - Obrigação de fazer. Alegada impossibilidade técnica para cumprimento. Alegação genérica destituída de substrato probatório da invocada a impossibilidade prática de cumprimento da ordem judicial. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 11533885720248260100 São Paulo, Relator.: Cláudia Menge, Data de Julgamento: 29/09/2025, 32ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/09/2025)

RECURSO INOMINADO. Direito do consumidor e responsabilidade civil. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. **Criação de perfil falso no aplicativo Whatsapp para aplicação de golpes. Uso indevido do nome e imagem de advogada. Legitimidade passiva do Facebook Serviços online do Brasil Ltda. Falha na prestação do serviço. Dever de segurança violado. Responsabilidade objetiva do provedor de aplicação. Dano moral in re ipsa.** Valor da indenização fixado em patamar razoável e proporcional. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 10023912920258260229 Hortolândia, Relator.: Maria Domitila Prado Manssur, Data de Julgamento: 14/11/2025, 7ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 14/11/2025).

EMENTA: RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. CRIAÇÃO DE PERFIL PROFISSIONAL FALSO DE ADVOGADO NO WHATSAPP. LEGITIMIDADE PASSIVA DO FACEBOOK. INTEGRANTES DO MESMO CONGLOMERADO ECONÔMICO. EXEGESE DO ART.28, §2º, DO CDC. ACOLHIMENTO. EFEITO SUSPENSIVO. REJEIÇÃO. **CRIAÇÃO POR FRAUDADOR DE CONTA NO WHATSAPP COM IMAGEM, NOME, ENDEREÇO,**



ESCRITÓRIO E MENÇÃO A PROCESSO VINCULADO A ADVOGADO. OBTENÇÃO DE VANTAGEM INDEVIDA DE CLIENTE DO PROFISSIONAL VÍTIMA. FALHA NO CONTROLE E SEGURANÇA DA PLATAFORMA. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VICIADA. APLICAÇÃO DO ART. 14, CAPUT, DO CDC. BLOQUEIO DA CONTA NA REDE SOCIAL. POSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO DA ORDEM JUDICIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. REPUTAÇÃO E IDONEIDADE DO CAUSÍDICO AFRONTADAS. RECALCITRÂNCIA ADMINISTRATIVA NA SOLUÇÃO DO PROBLEMA. DECISÃO JUDICIAL. MULTA COMINATÓRIA. MEIO ADEQUADO A DAR EFICÁCIA AO COMANDO JUDICIAL. ARBITRAMENTO DA COMPENSAÇÃO EXTRAPATRIMONIAL E DA MULTA. CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE ADOTADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJ-RN - RECURSO INOMINADO CÍVEL: 08008091120248205004, Relator.: FABIO ANTONIO CORREIA FILGUEIRA, Data de Julgamento: 14/05/2024, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 15/05/2024)

Diante de todo o arcabouço normativo e jurisprudencial acima delineado, resta evidente que houve falha na prestação dos serviços das rés, consubstanciada na violação do dever de segurança que lhes é imposto, tanto pelo Código de Defesa do Consumidor quanto pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, sobremaneira porque foi a ausência de mecanismos eficazes de prevenção, detecção e pronta neutralização de perfis fraudulentos que permitiu a criação e a manutenção de contas falsas utilizadas para a prática reiterada de golpes, circunstância que caracteriza defeito do serviço e atrai as consequências jurídicas do CDC.

Outrossim, no tocante à **obrigação de fazer consistente no bloqueio das contas de WhatsApp vinculadas aos números (64) 99641-4830 e (31) 99554-6354**, restou suficientemente comprovado que referidos números foram utilizados para a prática reiterada da fraude. Assim, em consonância com os princípios da prevenção e da segurança entendo ser adequada, proporcional e necessária a confirmação da tutela de urgência deferida no ev. 08, com a determinação do bloqueio definitivo das contas vinculadas às linhas utilizadas pelos falsários como forma de cessar a prática ilícita e prevenir sua reiteração.

No que diz respeito ao **dano moral**, segundo a doutrina e a jurisprudência consolidadas, este se caracteriza como lesão a direitos da personalidade, não se prestando a indenização a atribuir preço à dor ou ao sofrimento experimentado pela vítima, mas, sim, a atenuar, na medida do possível, as consequências do prejuízo de natureza imaterial decorrente da violação injusta a tais direitos.

Com efeito, embora, como regra geral, o dano moral reclame comprovação do efetivo abalo suportado, há hipóteses em que o próprio fato ilícito, por sua gravidade e por suas naturais repercussões, é apto, por si só, a gerar lesão extrapatrimonial relevante, configurando o denominado dano moral *in re ipsa*, cuja ocorrência prescinde de prova específica do prejuízo, bastando a demonstração do evento lesivo.

Nesse contexto, tenho que **a utilização indevida do nome e da imagem profissional da autora por terceiros, associando-os à prática de golpes contra seus próprios clientes, configura violação direta ao direito de imagem e à honra objetiva, atingindo sua reputação, credibilidade e idoneidade no exercício da advocacia.** Trata-se de situação que extrapola o desconforto subjetivo, pois projeta efeitos negativos sobre a esfera externa da personalidade da autora, especialmente no âmbito profissional.

Ademais, o conjunto fático-probatório revela inequívoco abalo à confiança de seus clientes, que passaram a receber comunicações fraudulentas contendo referências a processos judiciais, valores e supostos êxitos inexistentes, circunstância que compromete a relação de confiança inerente à advocacia e afeta diretamente a atuação profissional da autora. Esse cenário ultrapassa, em muito, o mero dissabor cotidiano, alcançando patamar suficiente à caracterização do dano extrapatrimonial.

Nessas condições, o dano moral mostra-se presumido, porquanto decorre automaticamente da violação a direitos da personalidade, notadamente a imagem, a honra objetiva e a reputação profissional, sendo

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59



suficiente, para a sua configuração, a comprovação do fato ilícito e de sua vinculação à atividade desenvolvida pelas rés, o que restou devidamente evidenciado nos autos.

Presentes, portanto, a conduta ilícita, o dano moral *in re ipsa* e o nexos causal, impõe-se o reconhecimento do dever de indenizar.

No tocante à fixação do *quantum* indenizatório, consigno que devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter compensatório e pedagógico da indenização, de modo a reparar o prejuízo experimentado pela vítima e, ao mesmo tempo, desestimular a reiteração de falhas semelhantes, sem ocasionar enriquecimento indevido.

À luz desses critérios, reputo razoável e proporcional a fixação do valor de **R\$ 8.000,00 (oito mil reais)** a título de indenização por danos morais, quantia que se mostra adequada à gravidade da violação, às circunstâncias do caso concreto e à finalidade preventiva da responsabilidade civil.

Por fim, considerando que as rés concorreram, cada qual dentro de sua esfera de atuação, para a viabilização e a manutenção da fraude — a operadora de telefonia, ao permitir a ativação e a permanência da linha utilizada pelos fraudadores, e a plataforma digital, ao possibilitar a criação e a subsistência de perfil fraudulento associado a essa linha, sem a adoção de mecanismos eficazes de segurança e resposta —, impõe-se, também, o reconhecimento da responsabilidade solidária das requeridas, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, não sendo oponível à parte autora eventual repartição interna de atribuições ou responsabilidades entre as fornecedoras do serviço.

É o que basta.

DISPOSITIVO

ANTE O EXPOSTO, nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados na inicial para:

a) **CONFIRMANDO a tutela de urgência deferida no ev. 08, DETERMINAR a realização do bloqueio definitivo das contas de WhatsApp vinculadas aos números (64) 99641-4830 e (31) 99554-6354**, utilizadas por terceiros para a prática de fraude noticiada nos autos.

b) **CONDENAR** solidariamente as promovidas a pagarem, à autora, a título de compensação por danos morais, a quantia de **R\$ 8.000,00 (oito mil reais)**, devendo esse numerário ser atualizado monetariamente e acrescido de juros de mora pela aplicação da taxa SELIC, conforme o artigo 406 do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024, a partir da publicação da sentença, nos termos da Súmula nº 362 do STJ.

Sem custas e sem honorários, conforme os artigos 54 e 55 da Lei 9.099/95.

Transitada em julgado esta sentença, e requerido o cumprimento de sentença (art. 52, IV da Lei 9.099/95) fica, desde já, INTIMADA a parte vencida acerca do prazo de 15 (quinze) dias úteis para cumprimento, sob pena da incidência da multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, bem como de submeter-se aos atos executórios a serem requeridos pelo credor. Advirto que **não** haverá nova intimação para início da fase executiva, cabendo ao devedor efetuar o pagamento diretamente ao credor ou mediante depósito judicial – Enunciados 38 e 106 do FONAJ.

Implementado o trânsito em julgado sem que as partes manifestem no prazo de 10 (dez) dias subsequentes, arquivem-se os autos com as devidas baixas.

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

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59



Rio Verde-GO, data da assinatura digital.

Ana Paula Tano
Juíza de Direito

03

Valor: R\$ 50.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
RIO VERDE - 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL
Usuário: MARA ELIZA JOSÉ DE MATOS SILVA MENDES - Data: 22/01/2026 21:27:59

