EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO CIVIL – AÇÃO DE CONHECIMENTO - OBRIGAÇÃO DE FAZER - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE IDENTIDADE PROFISSIONAL EM CONTAS FRAUDULENTAS DE APLICATIVO DE MENSAGENS – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PROVEDOR – FORTUITO INTERNO – DANOS MORAIS CONFIGURADOS. 1. O provedor de aplicação na internet responde, objetivamente, pelos danos causados ao consumidor em razão de defeitos na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, somente se afastando a responsabilidade diante da comprovação das excludentes previstas no § 3º do dispositivo. 2. A criação e a manutenção de contas fraudulentas que utilizam indevidamente o nome, a imagem e os dados profissionais do usuário, aliadas à ciência do provedor acerca das fraudes e à ausência de providência eficaz para sua interrupção, configuram falha na prestação do serviço e são aptas a atingir a honra, a imagem e a credibilidade profissional da vítima, ensejando reparação por danos morais.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.305651-9/002 - COMARCA DE VARGINHA - APELANTE(S): ---------- EM CAUSA PRÓPRIA - APELADO(A)(S): FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 12ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. JOSÉ AMÉRICO MARTINS DA COSTA RELATOR

DES. JOSÉ AMÉRICO MARTINS DA COSTA (RELATOR)

V O T O

---------- apela da sentença que, nos autos da ação de conhecimento ajuizada em desfavor de FACEBOOK SERVIÇOS

ONLINE DO BRASIL LTDA., julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

> "Pelo acima exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, apenas para o fim de:
> a) ratificar os efeitos da tutela provisória recursal deferida pelo TJMG, id. 10583839361;
> b) condenar a empresa requerida FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. à obrigação de fazer consistente em realizar o bloqueio definitivo, na plataforma WhatsApp, das contas vinculadas aos números telefônicos ---------- impedindo novas comunicações por meio das referidas contas.
> Dessa forma, opera-se a resolução do mérito da demanda, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.
> Tendo em vista a sucumbência recíproca, condeno o requerente e a empresa requerida ao pagamento das custas processuais na proporção de 50% para cada um, suspensa a exigibilidade em relação ao requerente, eis que lhe foram concedidos os benefícios da assistência judiciária gratuita.
> Condeno as partes, ainda, ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, na mesma proporção acima e, da mesma forma, suspensa a exigibilidade em relação ao requerente. Com o trânsito em julgado, pagas as custas devidas, arquivem-se os autos com baixa. P.R.I (ordem 52)."

Em suas razões (ordem 54), o apelante alega que é advogado regularmente inscrito na OAB/MG e que vem sendo vítima de fraudes praticadas por terceiros, que criaram contas falsas no WhatsApp utilizando sua imagem e identidade profissional, com o objetivo de aplicar golpes em clientes e demais contatos.

Afirma que a sentença incorreu em contradição ao reconhecer que a omissão da plataforma diante das denúncias configurou fortuito interno e, simultaneamente, afastar a responsabilidade civil com

fundamento na culpa exclusiva de terceiro, prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, sustentando serem institutos incompatíveis, pois o reconhecimento de defeito na prestação do serviço afastaria a possibilidade de aplicação da referida excludente.

Alega que o dano moral foi concretamente demonstrado pelos próprios fatos reconhecidos na sentença, destacando que quatro clientes identificados sofreram perturbações decorrentes das fraudes, que houve comprometimento de sua credibilidade perante a clientela, que uma das vítimas era pessoa idosa e que os episódios se repetiram ao longo de cinco meses, mesmo após denúncias e notificações dirigidas à plataforma.

Sustenta que a lesão ultrapassa mero dissabor, por atingir concretamente sua honra objetiva e sua imagem profissional como advogado, cuja atividade depende de confiança e credibilidade perante os clientes, afirmando que a utilização indevida de seu nome, fotografia e identidade profissional para a prática de fraudes comprometeu a relação de confiança com sua clientela.

Sustentando a existência de precedentes do TJMG que amparam o reconhecimento da responsabilidade da plataforma e da ocorrência de dano moral em situações envolvendo uso indevido de dados e imagens para fraudes, manutenção de perfis falsos e omissão do provedor após denúncias, roga pela reforma parcial da sentença.

Recurso dispensado do preparo, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça.

Apresentadas as contrarrazões à ordem 58, os autos foram remetidos a este egrégio Tribunal de Justiça.

É o relatório no necessário. Decide-se.

JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

Em análise de admissibilidade recursal, verifica-se que o recurso é cabível, adequado, regular e tempestivo, além de ter sido interposto por parte legítima e visar à reforma de capítulo da decisão no qual houve sucumbência.

Assim, estando presentes todos os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, **CONHECE-SE** do recurso interposto.

MÉRITO

Conforme relatado, cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais na qual se discute a responsabilidade da apelada/ré pela utilização indevida do nome, imagem e identidade profissional do apelante/autor, advogado, por terceiros que se passaram por ele mediante a utilização de contas fraudulentas no aplicativo “WhatsApp”, com o objetivo de aplicar golpes em seus clientes e terceiros, bem como pela ausência de providências suficientes para impedir a continuidade das fraudes após a ciência dos fatos.

Não tendo sido interposto recurso pelo apelado, não mais se discute a falha na prestação dos serviços, cabendo a esta Turma Julgadora aferir a existência de dano moral no caso.

Ao exame da *quaestio*, verifica-se que a sentença deve ser reformada.

No que diz respeito à caracterização do dano moral, prevalece na doutrina brasileira a corrente que define este tipo de dano como uma lesão aos direitos da personalidade. Segundo Enunciado 274 do CJF, os direitos da personalidade estão regulados de maneira nãoexaustiva pelo Código Civil e se fundam na cláusula geral de tutela da pessoa humana, contida no art. 1º, III, da CRFB/88 (princípio da dignidade humana).

Na sintética lição de Flávio Tartuce, direitos de personalidade são aqueles que "... têm por objeto os modos de ser, físicos ou morais do indivíduo" (Manual de Direito Civil. Vol. Único. 9. ed. p. 82). Assim, para que se possa falar em dano moral, é necessária a ocorrência de uma lesão a qualquer dos direitos de personalidade da vítima, como suas liberdades (crença, profissão, locomoção), honra (subjetiva ou objetiva), imagem, vida privada, nome, integridade física, integridade psíquica e integridade intelectual.

Além disso, é importante registrar que os danos morais são caracterizados na esfera subjetiva, e o evento apontado como violador atinge o plano do valor da pessoa em sociedade, repercutindo em aspectos referentes tanto à reputação perante os demais membros sociais quanto no tocante à mera dor intimamente sofrida. Adotando este entendimento, Maria Celina Bodin de Moraes conceitua o dano moral como:

> "... aquele que, independentemente de prejuízo material, fere direitos personalíssimos. Isto é, todo e qualquer atributo que individualiza cada pessoa, tal como a liberdade, a honra, a atividade profissional, a reputação, as manifestações culturais e intelectuais entre outros. O dano ainda é considerado moral quando os efeitos da ação, embora não repercutam na órbita de seu patrimônio material, origina angústia, dor, sofrimento, tristeza, humilhação à vítima, trazendo-lhe sensações e emoções negativas. (MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à Pessoa Humana. Uma Leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais. Rio de Janeiro: Editora Renovar, 2009, p.
> 157)."

Não se pode olvidar que no caso específico dos autos, a responsabilidade civil possui contornos próprios, pois é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Isto porque apesar de o serviço oferecido pelo postulado, em um primeiro momento, aparentar ser gratuito, a enorme e crescente quantidade de usuários que utilizam a plataforma gera interesse em anunciantes, que muitas vezes remuneram o provedor para promover os seus produtos, fornecendo, assim, ganho monetário indireto.

Como bem consignou a Ministra Nancy Andrighi, ao julgar o REsp nº. 1.193.764/SP, do qual foi relatora, "... o fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois o termo 'mediante remuneração' contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor".

Verifica-se que o próprio autor, tecnicamente vulnerável em relação à apelada, utiliza a plataforma como ferramenta de trabalho, motivo pelo qual as partes se enquadram perfeitamente nos conceitos de consumidor e fornecedor dispostos nos artigos 2º e 3º do CDC.

Nesse cenário, o CDC atribui responsabilidade objetiva ao fornecedor pela falha na prestação de serviços, como se demonstra a seguir:

> "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."

A partir destas noções e considerando a situação narrada nos autos, não há como negar a compensação por danos morais. É incontroverso que o apelante foi vítima da ação de terceiros, que criaram sucessivas contas no aplicativo WhatsApp, utilizando indevidamente seu nome, fotografia e número de inscrição na OAB para se passar por ele e aplicar golpes em seus clientes, mediante a solicitação de depósitos,

dados bancários e outras providências sob falsas alegações de êxito em processos judiciais e liberação de valores.

Ao todo, foram identificados oito números utilizados para a prática das fraudes, quais sejam: ---------- conforme demonstrado pelas mensagens e capturas de tela juntadas aos autos (ordens 1, 4 e 5).

A prova demonstra, ainda, que os episódios não foram isolados. Em diferentes oportunidades, os fraudadores utilizaram números distintos para abordar os clientes do apelante.

Em uma das ocasiões, o fraudador informou falsamente a ---------- que seu processo havia sido julgado procedente e que haveria R$ 30.360,00 a receber, quando, na realidade, o processo havia sido extinto sem resolução do mérito (ordem 1, p. 10).

Com relação à vítima ----------, foi-lhe informado sobre a suposta procedência de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais contra ----------. no valor de R$ 2.102,97 (ordem 1, p. 5).

---------- também foi alvo das condutas fraudulentas. Na oportunidade, foi-lhe informado sobre a disponibilização de R$23.351,32 e, posteriormente, de R$10.000,00 (ordem 1, p. 6/8).

Em outra, a cliente ----------, pessoa idosa, foi abordada mediante a utilização da identidade profissional do apelante e falsa promessa de êxito judicial e recebimento de valores.

Na denúncia encaminhada à Ouvidoria da OAB/MG, o apelante relatou a utilização indevida de sua identidade profissional e anexou as mensagens fraudulentas e o número de telefone empregado pelo golpista, nos seguintes termos:

"Prezada Ouvidoria da OAB/MG,

> Venho, respeitosamente, por meio deste, relatar um grave incidente envolvendo a utilização indevida da minha identidade visual e do meu nome para a prática de atos fraudulentos.
> Fui recentemente informado de que terceiros estão se passando por mim e utilizando indevidamente minha identidade profissional para intimidar pessoas e aplicar golpes. O modus op abordar indivíduos que possuem processos judiciais em andamento e propor acordos fraudulentos para obter vantagens financeiras indevidas.
> O advogado de uma das pessoas intimidadas entrou em contato comigo, informando o ocorrido e encaminhando as mensagens recebidas do golpista, nas quais ele se passa por mim vítimas ao pagamento indevido.
> Diante da gravidade da situação, solicito que a OAB/MG tome as providências cabíveis para apurar o ocorrido e adotar as medidas necessárias para coibir esse tipo de conduta, resgu apenas minha reputação profissional, mas também a segurança jurídica das vítimas e a credibilidade da advocacia.
> Coloco-me à disposição para fornecer qualquer informação ou documentação adicional que se faça necessária para a elucidação dos fatos.
> Anexo a este e-mail, seguem:
> Prints das mensagens enviadas pelo golpista, demonstrando a tentativa de fraude;
> Print do número de telefone utilizado pelo fraudador, para que possam averiguar a origem e eventuais conexões com outros casos similares.
> Atenciosamente,
> ---
> OAB/MG 160010 (ordem 4).”

De outro lado, a documentação evidencia que, mesmo após a comunicação formal, não houve resposta concreta da plataforma quanto à desativação das contas.

Em 21/07/2025, o WhatsApp limitou-se a encaminhar resposta automática, orientando o apelante a procurar o suporte pelo aplicativo ou por formulário próprio e informando que as respostas àquele e-mail não seriam monitoradas: “Olá,**Fale com o Suporte no

app** usando este link: [Fale conosco](https://wa.me/support)Dessa forma, poderemos coletar as informações necessárias para entender e resolver o problema. Saiba mais

> [nesteartigo] (https://faq.whatsapp.com/854037192262196).Se não conseguir falar conosco pelo app, envie sua pergunta usando o [formulário de suporte](https://www.whatsapp.com/contact) ou acesse nossa [Central de Ajuda](https://faq.whatsapp.com).Respostas a este email não serão monitoradas.Agradecemos sua compreensão e cooperação (ordem 5).”

Não se pode desconsiderar, nesse contexto, que a utilização da identidade profissional do apelante atingiu diretamente sua relação com os próprios clientes.

As mensagens fraudulentas reproduziam informações relacionadas a processos judiciais e simulavam comunicações do advogado, chegando a provocar preocupação, dúvida e insegurança nos destinatários.

A prova registra, ainda, que quatro clientes foram concretamente atingidos pelas abordagens fraudulentas, sendo que um deles questionou o apelante sobre processo que supostamente teria sido

“ganho”, enquanto outra cliente, pessoa idosa, mostrou-se confusa, temerosa e insegura.

Verifica-se, portanto, que o caso envolveu o uso reiterado de seu nome, imagem e identidade profissional para a prática de fraudes, a abordagem direta de seus clientes, a repetição dos golpes mediante diferentes contas e números de telefone e a necessidade de adoção de sucessivas providências extrajudiciais para tentar fazer cessar a utilização indevida de sua identidade. A situação repercutiu

concretamente sobre sua credibilidade profissional e sobre a relação de confiança estabelecida com sua clientela.

Assim, tais circunstâncias são suficientes para caracterizar o dano moral.

Importa salientar que o fato de as fraudes terem sido praticadas por terceiros não isenta a requerida de responsabilidade. Embora a atuação criminosa tenha partido de terceiros, a documentação

demonstra que a plataforma foi expressamente cientificada da utilização fraudulenta de sua estrutura, recebeu a identificação dos números empregados e foi instada a promover sua desativação, sem que tenha demonstrado resposta efetiva.

Em que pesem as alegações em sentido contrário, a gestão dos riscos inerentes à utilização da plataforma, inclusive aqueles decorrentes da criação de contas destinadas à prática de fraudes e da usurpação de identidade, integra a própria segurança do serviço disponibilizado. No caso concreto, a reiteração dos episódios, mesmo após as comunicações realizadas pelo apelante, evidencia que o risco não permaneceu restrito à conduta dos fraudadores, mas foi agravado pela ausência de providência eficaz da fornecedora.

Ao disponibilizar serviço de comunicação utilizado por seus usuários para finalidades diversas, a requerida deve assegurar mecanismos adequados de segurança e resposta às denúncias de utilização fraudulenta da plataforma. A manutenção de contas denunciadas por fraude, após ciência específica dos fatos e identificação dos respectivos números, revela, no caso concreto, falha nos procedimentos adotados pelo provedor.

Diante desse contexto, está caracterizado o fortuito interno, porquanto a utilização fraudulenta da plataforma por terceiros constitui risco inerente à própria atividade desenvolvida pela requerida.

Por tais razões, não se pode dizer que as circunstâncias narradas no presente caso configuram meros aborrecimentos, posto que o apelante foi submetido a uma situação de inegável constrangimento, devendo a sentença ser reformada neste capítulo.

Da quantia necessária para compensação dos danos morais

Sobre a fixação da quantia necessária para compensar os danos morais causados, oportuno lembrar a lição de Carlos Roberto

Gonçalves, que, ao se deter no estudo da matéria, afirma que tal quantia tem duplo caráter: "... compensatório para a vítima e punitivo para o ofensor. O caráter punitivo é puramente reflexo, ou indireto: o causador do dano sofrerá um desfalque patrimonial que poderá desestimular a reiteração da conduta lesiva. Mas a finalidade precípua da indenização não é punir o responsável, mas recompor o patrimônio do lesado, no caso do dano material, e servir de compensação, na hipótese de dano moral. O caráter sancionatório permanece ínsito na condenação ao ressarcimento ou à reparação do dano, pois acarreta a redução do patrimônio do lesante. (Responsabilidade Civil, 14 ed., São Paulo: Saraiva, 2012, p. 598)."

Cabe ao juiz, então, fixar a indenização adequada em cada caso concreto, atentando-se ao duplo caráter acima indicado e evitando arbitrariedades e incoerências. Diante da dificuldade de se fixar o quantum devido para compensação, o Superior Tribunal de Justiça vem entendendo que o método mais adequado para um arbitramento razoável deve considerar dois elementos principais: 1 - os precedentes em relação ao mesmo tema e; 2 - as características do caso concreto.

Ou seja, para se alcançar o valor adequado para cada caso, adota-se um método bifásico, no qual se apresentam duas etapas bem delineadas. Na primeira fase, arbitra-se um valor básico, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria. Para tanto, o julgador deve analisar a jurisprudência sobre o evento danoso e identificar quais são os valores usualmente arbitrados para o mesmo grupo de casos.

Já na segunda fase, alcança-se o *quantum* definitivo, ajustandose o valor básico verificado na primeira fase às peculiaridades do caso concreto. Para aferição das peculiaridades do caso concreto, é indispensável que sejam sopesadas a gravidade do fato em si, a responsabilidade do agente, a culpa concorrente da vítima e a condição econômica do ofensor.

Segundo a ementa do Recurso Especial 1.473.393/SP, este método mostra-se o mais adequado, uma vez que

> "... atende às exigências de um arbitramento equitativo, pois, além de minimizar eventuais arbitrariedades, evitando a adoção de critérios unicamente subjetivos pelo julgador, afasta a tarifação do dano, trazendo um ponto de equilíbrio pelo qual se consegue alcançar razoável correspondência entre o valor da indenização e o interesse jurídico lesado, bem como estabelecer montante que melhor corresponda às peculiaridades do caso. (STJ. Resp. 1.473.393/SP. Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 04/10/2016, DJe 23/11/2016)."

Conforme asseverado pelo Ministro Luis Felipe Salomão no julgamento do Recurso Especial acima citado, a adoção deste critério traz, além de segurança jurídica, um norte de estabilização para o arbitramento dos danos morais, evitando-se, ainda, que a fixação do quantum não guarde proporcionalidade em relação às diversas hipóteses de dano moral analisadas pelo Judiciário.

Garante-se, assim, igualdade e coerência nos julgamentos realizados pelo juiz ou tribunal. Nos termos do voto do Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, ao julgar o Recurso Especial n°. 1.152.541/RS, este método "... assegura igualdade, porque casos semelhantes recebem decisões similares, e coerência, pois as decisões variam na medida em que os casos se diferenciam".

Passando à aplicação da primeira fase do método bifásico ao caso sob análise, verifica-se que este egrégio Tribunal de Justiça vem fixando, em situações análogas (fraude e apropriação de contas em plataformas digitais), valores entre R$5.000,00 e R$12.000,00, conforme apelações cíveis n°. 1.0000.26.110248-7/001

(R$5.000,00), 1.0000.26.203184-2/001 (R$5.000,00), 1.0000.26.185225-5/001 (R$5.000,00), 1.0000.26.2088727/001 (R$6.000,00), 1.0000.23.236296-2/001 (R$8.000,00), 1.0000.25.473438-7/001 (R$8.000,00), 1.0000.25.487678-2/001 (R$10.000,00), 1.0000.26.175201-8/001 (R$10.000,00), 1.0000.24.222187-7/001 (R$10.000,00) e 1.0000.24.073443-4/001 (R$12.000,00)

Fixado este parâmetro inicial, observa-se que as peculiaridades do presente caso revelam consequências que ultrapassam o mero aborrecimento, tendo em vista a utilização reiterada do nome, da fotografia e da identidade profissional do apelante para a prática de fraudes, com abordagens diretas a seus clientes, mediante a utilização de informações relacionadas a processos judiciais, além da manutenção das contas fraudulentas mesmo após as comunicações realizadas à plataforma.

Já a responsabilidade do agente e a condição econômica do ofensor são comuns a este tipo de situação.

Dessa maneira, pelas razões expostas acima, o *quantum* definitivo para compensação dos danos morais deve ser fixado em R$ 7.000,00, valor que se mostra adequado às peculiaridades do caso concreto e suficiente para cumprir as funções compensatória e pedagógica da indenização, sem importar enriquecimento indevido da parte lesada.

DISPOSITIVO

Diante do exposto e observada a determinação do art. 93, IX, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, **DÁ-SE** DERAM PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. JOEMILSON LOPES - De acordo com o(a) Relator(a).

DESA. RÉGIA FERREIRA DE LIMA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "PROVIMENTO ao recurso para condenar o réu ao pagamento de R$ 7.000,00 para compensação dos danos morais, acrescidos de juros de mora conforme a taxa SELIC, deduzida a correção monetária (art. 406, § 1º, CC), a contar do evento danoso (Súm. 54, STJ), além de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) a partir da publicação deste acórdão (Súm. 362, STJ).

Em razão do resultado da demanda, condena-se o réu ao pagamento das custas processuais, incluídas as recursais, e dos honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 12% sobre o valor da condenação, em respeito ao art. 85, § 2º, do CPC.

Deixa-se de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais, uma vez que a hipótese não é de recurso desprovido ou não conhecido (STJ, Tema 1.059)."