



Ofício nº 859/2025-GP

Florianópolis, 2 de dezembro de 2025.

**Ref.: Representação para adoção de providências relativas ao “Golpe do Falso Advogado”**

Senhora Procuradora-Geral de Justiça,

A **Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional de Santa Catarina (OAB/SC)**, por intermédio seu Presidente, vem, respeitosamente, a presença de Vossa Excelência, apresentar representação ao Ministério Público de Santa Catarina, requerendo a adoção de providências institucionais, investigativas e estruturais para o enfrentamento da crescente modalidade de fraude conhecida como “Golpe do Falso Advogado”, que tem causado danos expressivos à sociedade catarinense e à classe profissional.

O “Golpe do Falso Advogado” consolidou-se como uma das mais sofisticadas e devastadoras modalidades de estelionato virtual, explorando dados reais de processos judiciais, nomes, fotografias e registros de advogados, bem como criando documentos falsificados para induzir vítimas a pagamentos via PIX, transferência bancária ou boletos.

A dimensão do prejuízo nacional é amplamente documentada, com destaque para sua institucionalização como verdadeira ameaça à credibilidade do Sistema de Justiça. Conforme demonstrado nos pareceres técnicos elaborados pelas comissões temáticas da OAB/SC, a fraude tornou-se fenômeno sistêmico, organizado e de alta complexidade, vitimando sobretudo consumidores hipervulneráveis, especialmente idosos (docs.1 e 2).

Trata-se de problema de ordem pública que transcende o prejuízo individual, colocando em risco a confiança no Sistema de Justiça e na própria advocacia.

A Sua Excelência a Senhora  
Vanessa Wendhausen Cavallazzi  
Procuradora-Geral de Justiça do Ministério Público de Santa Catarina  
Florianópolis/SC

A OAB/SC tem atuado de forma coordenada e contínua para enfrentar a fraude. No início de 2025, lançou a campanha Contragolpe da Ordem, com ampla divulgação e orientações preventivas à sociedade e à advocacia catarinense. Além disso, OAB Nacional criou a ferramenta ConfirmADV, que permite checagem imediata da identidade de advogados. Essas iniciativas têm alcançado os cidadãos catarinenses, mas, ainda assim, revela-se insuficiente diante do crescimento exponencial das fraudes.

Em outubro de 2025, a OAB/SC ajuizou Ação Civil Pública contra a Meta/WhatsApp, com pedido de tutela de urgência, visando à implementação de mecanismos preventivos de verificação de identidade, detecção automática de perfis fraudulentos e outras medidas de segurança digital (doc.3).

Para embasar juridicamente a ACP e demais iniciativas institucionais, foram elaborados os seguintes pareceres, que integram o presente expediente (docs. 1 e 2):

- Parecer da Comissão de Direito do Consumidor, analisando o dever de segurança das plataformas digitais, a vulnerabilidade dos consumidores e a caracterização do golpe como atentado à confiança no Sistema de Justiça;
- Parecer da Comissão de Direito Digital, examinando responsabilidades civis, falhas sistêmicas, repercussões em LGPD e Marco Civil da Internet.

Cumpre destacar as medidas repressivas já desencadeadas no âmbito estadual, as quais evidenciam a relevância da resposta institucional coordenada e o comprometimento das autoridades com a proteção da sociedade. Nessa perspectiva, a OAB/SC reconhece e enaltece as operações conduzidas pela Polícia Civil e pelo MPSC, dentre elas:

- Operação FakeLaw – CyberGAECO/MPSC e PCSC, voltada ao desmantelamento de grupo criminoso que atuava a partir do Ceará, utilizando dados reais de advogados catarinenses.
- Operação Lex Falsa – PCSC, NIS/TJSC e OAB/SC, de abrangência interestadual, que identificou redes sofisticadas atuando em diversos estados.
- Operação Alvará Fantasma – PCSC, com prisão de integrantes de quadrilha especializada no golpe.

Tais ações demonstram a gravidade da atuação criminosa e a necessidade de continuidade, integração e ampliação das iniciativas.



No entanto, apesar das medidas adotadas, o volume de fraudes continua crescendo em ritmo acelerado, revelando que os criminosos estão mais organizados.

Há mineração massiva de dados e uso de documentos falsificados de alto grau de verossimilhança, sendo que a população, especialmente os mais vulneráveis, continua exposta a risco extremamente elevado.

Diante desse cenário, a OAB/SC vem requerer a Vossa Excelência:

1. Recebimento da presente representação, com a adoção de providências investigativas, institucionais, preventivas e estruturais que o MPSC entenda cabíveis;
2. Eventual instauração de procedimento administrativo ou ação civil pública própria, para enfrentamento integrado e repressão do fenômeno criminoso.

A OAB/SC reafirma seu compromisso institucional com a defesa da sociedade, da advocacia e da integridade do Sistema de Justiça. O avanço do “Golpe do Falso Advogado”, apesar das operações já deflagradas e das iniciativas desta Seccional, evidencia que algo mais precisa ser feito, com a união de esforços entre as instituições.

Renovando nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, colocamo-nos à disposição para diálogo e cooperação imediata.

Atenciosamente,



**JULIANO MANDELLI MOREIRA**  
Presidente



## DOC. 01 – Parecer Comissão de Direito do Consumidor da OAB/SC



## PARECER JURÍDICO

Processo nº 586/2025

**Solicitante:** Coordenadoria-Geral das Comissões da OAB/SC

**Relator:** Alisson Luiz Micoski — Comissão de Direito do Consumidor

---

### I – RELATÓRIO

Atendendo à solicitação da Coordenadoria-Geral das Comissões, a Comissão de Direito do Consumidor foi incumbida de realizar estudo técnico sobre a viabilidade de propositura de **Ação Civil Pública (ACP)** contra a plataforma *WhatsApp*, diante da recorrência de golpes envolvendo a utilização indevida da identidade de advogados, conhecidos como “*Golpe do Falso Advogado*”.

Sob designação do Coordenador-Geral, Douglas Anderson Dal Monte, assumiu a presente relatoria, o presidente da Comissão de Direito do Consumidor, Alisson Luiz Micoski.

**EMENTA:** Estudo abrangendo, entre outros aspectos: (i) análise do **Marco Civil da Internet** e legislação correlata; (ii) responsabilidades das plataformas digitais quanto à proteção dos usuários; (iii) possibilidade de pleitear medida liminar impondo à plataforma a apresentação de plano de segurança; (iv) sugestões de outros pedidos cabíveis; e (v) parecer sobre chances de êxito da ação e da liminar.

Buscou-se dirimir as emaranhadas questões o que de fato, por ser a controversa de amplitude exponencial e atinente ao consumidor/usuário, onde os criminosos estão ficando cada vez mais sofisticados e agressivos em ataques contra celulares, merecendo por parte das fornecedoras, fabricantes, operadoras e desenvolvedores de software, ampliar suas defesas digitais na proteção constitucional do consumidor.

A gravidade do fenômeno foi reconhecida pelo **Conselho Federal da OAB (CFOAB)**, que em 2023 e 2024 encaminhou:

- representação ao **CNJ** requerendo medidas nacionais para proteger dados sensíveis e coibir o golpe;



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

- a **Carta de Manaus**, documento político-institucional que demandou ações articuladas de proteção ao consumidor;
- solicitação ao **Ministério da Justiça** para investigação das fraudes, reforçando a necessidade de resposta em âmbito federal.

No plano estadual, a **OAB/SC** assumiu protagonismo. Na **1ª Sessão Ordinária do Conselho Pleno de 2025**, foi lançada a **operação “Contragolpe da Ordem**”, estruturada em quatro frentes: (i) medidas de proteção, (ii) recebimento de informações com apoio aos escritórios, (iii) suporte jurídico à advocacia e (iv) núcleo de inteligência de dados para auxiliar autoridades na responsabilização criminal. Esse esforço soma-se à ferramenta **ConfirmADV** e à **Operação Lex Falsa**, que cumpriu ordens judiciais em diversos estados brasileiros.

Importa igualmente destacar que a Comissão de Direito do Consumidor inaugurou, em 30 de julho de 2025, o seu **Ciclo de Debates**, tendo como tema inaugural justamente o **Golpe do Falso Advogado**. O encontro reuniu advogados, representantes de entidades de defesa do consumidor, especialistas e acadêmicos, que discutiram a responsabilidade de instituições financeiras, plataformas digitais e operadoras de telefonia, bem como a necessidade de medidas preventivas coordenadas, consolidando a compreensão de que se trata de fenômeno sistêmico que compromete não apenas consumidores individualmente, mas também a confiança institucional no sistema de justiça.

Houve consenso quanto à gravidade do problema e à importância de atuação conjunta das instituições. Também foi sugerida a uniformização da nomenclatura para **“Golpe contra o Sistema de Justiça”**, REFORÇANDO QUE O IMPACTO DA FRAUDE ULTRAPASSA O ÂMBITO INDIVIDUAL, ALCANÇANDO A CREDIBILIDADE DO SISTEMA DE JUSTIÇA COMO UM TODO. **【Ata da 3ª Reunião Ordinária Híbrida 30.07.2025 CDC】**

Neste mesmo turno, no âmbito de Santa Catarina, já se verifica movimentação judicial relevante, com a instauração do IRDR n. 5034414-56.2024.8.24.0000, em trâmite perante o Tribunal de Justiça do Estado, **que trata de fraudes bancárias e de empréstimos consignados não reconhecidos**. Tal precedente contribui para uniformizar a interpretação e reforça a necessidade de responsabilização das plataformas digitais quando há falha no dever de segurança, tema igualmente enfrentado por esta Comissão.

Portanto, o Relatório evidencia que o “Golpe do Falso Advogado” não compromete apenas consumidores individualmente, mas a própria credibilidade institucional do sistema de justiça, exigindo resposta coordenada das instituições, sendo imprescindível o avanço de medidas judiciais e legislativas voltadas à proteção dos consumidores diante da vulnerabilidade estrutural que enfrentam no ambiente digital.

## II – FUNDAMENTAÇÃO

### O funcionamento do golpe do falso advogado

O chamado “golpe do falso advogado” caracteriza-se por fraude em que criminosos, munidos de informações extraídas de processos judiciais de acesso público (número do processo, nomes das partes e do advogado constituído), entram em contato com a vítima fingindo representar o escritório responsável. Utilizam canais diversos — ligações telefônicas, mensagens via *WhatsApp* ou SMS, e até perfis falsos em redes sociais — para conferir credibilidade. Combinam dados verdadeiros com documentos adulterados, criam situações de urgência (como suposta liberação de valores ou necessidade de atualização cadastral) e induzem a vítima a realizar transferências via PIX, efetuar pagamentos de boletos falsificados ou compartilhar códigos de autenticação. Em alguns casos, chegam a se passar por funcionários do escritório de advocacia ou enviam links que instalam aplicativos espiões. Essa engenharia social resulta na apropriação de valores, no acesso indevido a contas bancárias e na clonagem de aplicativos de comunicação, ampliando o potencial de prejuízos financeiros e de exposição de dados sensíveis.

Assim, o “Golpe do Falso Advogado”, ou mais adequadamente, “Golpe contra o Sistema de Justiça”, deve ser compreendido não apenas como fraude penal, mas também como uma questão de consumo, pois a vítima, na condição de destinatária final dos serviços, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º, CDC). Nesses casos, a vulnerabilidade é ainda mais acentuada quando se trata de pessoas idosas ou com menor domínio tecnológico, o que reforça a necessidade de tutela jurídica diferenciada, em consonância com os princípios da boa-fé, da confiança e da proteção especial conferida pelo Código de Defesa do Consumidor.

#### 1. Quadro fático

Casos concretos em Santa Catarina demonstram a gravidade do problema. Em Itaiópolis, um homem perdeu cerca de **R\$ 45 mil** após criminosos se passarem por advogado via *WhatsApp*, utilizando inclusive documentos falsos de decisão judicial. Em São Martinho, uma vítima perdeu quase **R\$ 12 mil** em fraude semelhante. Em Criciúma, a OAB local emitiu alerta público sobre a escalada dos golpes, mobilizando a campanha “**Contragolpe da Ordem**”.

Em Joinville, o fenômeno é ainda mais expressivo: segundo a OAB local, foram registrados cerca de **350 boletins de ocorrência** em um único ano, envolvendo o golpe do falso advogado. Uma **vítima idosa de 67 anos chegou a ser contatada enquanto internada em hospital**, sendo induzida a acreditar em promessa de indenização de **R\$ 83 mil**, mediante pagamento prévio de taxas. A Polícia Civil de Joinville apurou que quadrilhas se valiam de informações processuais e de documentos falsos para induzir transferências imediatas via PIX. Operações interestaduais recentes, originadas naquele município, resultaram no cumprimento de mandados em seis estados.

A **OAB/SC**, por sua vez, assumiu protagonismo institucional no enfrentamento da fraude. Por meio da força-tarefa **Contragolpe da Ordem**, em cooperação com a Polícia Civil e o TJSC, articulou a **Operação Lex Falsa**, que cumpriu **66 ordens judiciais**, incluindo **27 mandados de busca e apreensão** e **12 mandados de prisão** em seis estados brasileiros. Segundo levantamento trazido pela Seccional, já foram contabilizados aproximadamente **17,5 mil casos** do golpe no país, com prejuízos milionários.

Casos ilustrativos reforçam o drama humano: uma vítima de auxílio-acidente transferiu **R\$ 5.783,00** acreditando em liberação de valores; outra teve o nome de seu advogado verdadeiro citado pelo criminoso, que utilizou foto salva em contatos para aumentar a credibilidade; advogados também têm sido alvo, com relatos de tentativas reiteradas. Para conter o avanço, a OAB/SC lançou a ferramenta **ConfirmADV**, permitindo checagem imediata da identidade de profissionais, além de página específica no site institucional com orientações e canal de denúncias.

### 1.1 Dados confiáveis sobre golpes virtuais no Brasil

- Em fevereiro de 2025, o Brasil registrou **1.119.316 tentativas de fraude evitadas**, segundo o Indicador de Tentativas de Fraude da Serasa Experian.

**Fonte:** [https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/indicadores/brasil-registra-mais-de-1-milhao-de-tentativas-de-fraude-pelo-segundo-mes-consecutivo-em-2025-revela-serasa-experian/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/indicadores/brasil-registra-mais-de-1-milhao-de-tentativas-de-fraude-pelo-segundo-mes-consecutivo-em-2025-revela-serasa-experian/?utm_source=chatgpt.com)

- No 1º trimestre de 2025, foram contabilizadas **3.468.255 tentativas de fraude**, representando salto de **22,9%** em comparação ao mesmo período de 2024.

**Fonte:** [https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/tentativas-de-fraude-crescem-229-no-1-trimestre-de-2025-em-comparacao-ao-mesmo-periodo-de-2024-revela-serasa-experian/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/tentativas-de-fraude-crescem-229-no-1-trimestre-de-2025-em-comparacao-ao-mesmo-periodo-de-2024-revela-serasa-experian/?utm_source=chatgpt.com)

- O setor bancário e de cartões concentrou **quase 1,9 milhão de tentativas de fraude** apenas no primeiro trimestre de 2025 (1.871.979), aumento de 21,5% sobre igual período anterior.

**Fonte:** [https://www.feabpr.org.br/noticia/Ceg0-bancos-sofreram-19-milhao-de-tentativas-de-fraude-no-primeiro-trimestre-diz-serasa?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.feabpr.org.br/noticia/Ceg0-bancos-sofreram-19-milhao-de-tentativas-de-fraude-no-primeiro-trimestre-diz-serasa?utm_source=chatgpt.com)

- Segundo a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), os golpes financeiros eletrônicos e com cartões geraram **prejuízos de R\$ 10,1 bilhões** em 2024, com aumento de 17% sobre 2023.



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

**Fonte:** [https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm_source=chatgpt.com)

- O crescimento das fraudes via Pix foi destacado: aumento de 43%, com prejuízo de **R\$ 2,7 bilhões** em transações fraudulentas.

**Fonte:** [https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm_source=chatgpt.com)

- O portal da Febraban também aponta que entre os golpes mais comunicados por clientes bancários em 2024 figuram o “golpe do WhatsApp”, falsas vendas e falsas centrais/falsos funcionários de banco.

**Fonte:** [https://portal.febraban.org.br/noticia/4279/pt-br/?utm\\_source=chatgpt.com](https://portal.febraban.org.br/noticia/4279/pt-br/?utm_source=chatgpt.com)

### 1.2 Dados específicos de Santa Catarina e golpes virtuais

Em âmbito estadual, os dados revelam um **cenário particularmente grave em Santa Catarina**. De acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2025, citado em reportagem da Agência Lupa/UOL intitulada “Golpes nas redes: Brasil registrou 281 mil casos de estelionato digital em 2024”, **nosso estado foi o que registrou maior número absoluto de ocorrências de estelionato digital no país em 2024, com aproximadamente 72,8 mil casos**. Esse volume coloca Santa Catarina no centro das preocupações nacionais quanto à vulnerabilidade dos consumidores frente a fraudes virtuais, evidenciando a necessidade urgente de políticas públicas mais robustas e articuladas de prevenção e repressão.

- “Por que SC é líder em estelionatos virtuais no Brasil, com crescimento de 95% em 2024” — NSC Total: menciona que SC possui a maior taxa de estelionatos virtuais por 100 mil habitantes, **903,8**, quase cinco vezes acima da média nacional.

**Fonte:** [https://www.nsctotal.com.br/noticias/por-que-sc-e-lider-em-estelionatos-virtuais-no-brasil-com-crescimento-de-95-em-2024?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.nsctotal.com.br/noticias/por-que-sc-e-lider-em-estelionatos-virtuais-no-brasil-com-crescimento-de-95-em-2024?utm_source=chatgpt.com)

- “SC concentra 1 em cada 4 golpes virtuais registrados no Brasil” — R7 / ND Mais: informa que SC registrou **72.834 casos de estelionato virtual** em 2024 e que isso representa cerca de **25,9%** dos casos nacionais.

**Fonte:** [https://noticias.r7.com/santa-catarina/nd-mais/sc-concentra-1-em-cada-4-golpes-virtuais-registrados-no-brasil-29072025/?utm\\_source=chatgpt.com](https://noticias.r7.com/santa-catarina/nd-mais/sc-concentra-1-em-cada-4-golpes-virtuais-registrados-no-brasil-29072025/?utm_source=chatgpt.com)

- “Estelionatos virtuais crescem em 2024 e SC segue líder no país com mais de 72 mil casos” — Tropical FM 99: traz o número de **72.834 casos em SC** em 2024 com liderança nacional.

**Fonte:** [https://tropicalfm99.com.br/noticia/estelionatos-virtuais-crescem-em-2024-e-sc-segue-lider-no-pais-com-mais-de-72-mil-casos?utm\\_source=chatgpt.com](https://tropicalfm99.com.br/noticia/estelionatos-virtuais-crescem-em-2024-e-sc-segue-lider-no-pais-com-mais-de-72-mil-casos?utm_source=chatgpt.com)

- “Com oito crimes por hora, SC tem maior taxa de golpes virtuais do país” — Portal RBV: afirma que SC registrou mais de 72 mil casos em 2024, o que equivale a “um quarto de todos os crimes dessa natureza no país” (25,9%) e menciona a taxa de **903,8 casos por 100 mil habitantes**.

**Fonte:** [https://portalrbv.com.br/estado/com-oito-crimes-por-hora-sc-tem-maior-taxa-de-golpes-virtuais-do-pais/?utm\\_source=chatgpt.com](https://portalrbv.com.br/estado/com-oito-crimes-por-hora-sc-tem-maior-taxa-de-golpes-virtuais-do-pais/?utm_source=chatgpt.com)

- “SC concentra um quarto dos golpes virtuais registrados no Brasil” — Rádio Super: texto similar, com os dados de 72.834 casos e taxa de 903,8 por 100 mil habitantes.

**Fonte:** [https://radiosuper.com.br/super-destaque/home-topo/santa-catarina-concentra-um-quarto-dos-golpes-virtuais-registrados-no-brasil/?utm\\_source=chatgpt.com](https://radiosuper.com.br/super-destaque/home-topo/santa-catarina-concentra-um-quarto-dos-golpes-virtuais-registrados-no-brasil/?utm_source=chatgpt.com)

- “Governo de SC: em 2024, dos 102.868 casos de estelionato, 71.933 foram em ambiente virtual” — Estado.SC: diz que **70% dos registros de estelionato em 2024** foram praticados no ambiente virtual.

**Fonte:** [https://ssp.sc.gov.br/neymar-nao-precisa-de-pix-afirma-governador-de-santa-catarina-em-campanha-contra-golpes/?utm\\_source=chatgpt.com](https://ssp.sc.gov.br/neymar-nao-precisa-de-pix-afirma-governador-de-santa-catarina-em-campanha-contra-golpes/?utm_source=chatgpt.com)

## 2. Marco legal aplicável

- **CONSTITUIÇÃO FEDERAL:** ART. 5º, XXXII (DEFESA DO CONSUMIDOR); ART. 170, V (PRINCÍPIO DA ORDEM ECONÔMICA); ART. 230 (PROTEÇÃO AO IDOSO).
- **CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA:** ART. 109, I (DEFESA DO CONSUMIDOR COMO PRINCÍPIO DA ORDEM ECONÔMICA ESTADUAL); ART. 110 (DEVER DO ESTADO NA PROMOÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR); ART. 162 (PROTEÇÃO INTEGRAL AO IDOSO).

**Os golpes praticados em ambiente virtual**, como o chamado “**golpe do falso advogado**” e outras **fraudes aplicadas por meio de aplicativos de mensagens instalados em aparelhos de telefonia móvel**, atingem diretamente a **confiança social nas relações de consumo** e **violam direitos constitucionais fundamentais**. A Constituição Federal, em seu art. 5º, XXXII, determina que “o Estado promoverá, na forma da lei, a **defesa do consumidor**”, reforçando a proteção da parte vulnerável diante de práticas abusivas e engonosas. No mesmo sentido, o **art. 170, V** estabelece a **defesa do consumidor como princípio da ordem econômica**, impondo ao poder público e à iniciativa privada o **dever de estruturar mecanismos de prevenção e responsabilização**. Ademais, considerando que **os idosos estão entre as principais vítimas** desse tipo de fraude, revela-se indispensável a observância do art. 230 da Constituição Federal, que impõe à família, à sociedade e ao Estado o **dever de amparar as pessoas idosas**, garantindo sua **dignidade e segurança**. Do mesmo modo, a **Constituição do Estado de Santa Catarina** reafirma tais comandos: reconhece a **defesa do consumidor como princípio da ordem econômica estadual** e impõe ao Estado o **dever de promover sua proteção contra práticas abusivas** (arts. 109, I e 110), bem como consagra a **proteção integral ao idoso** (art. 162), reafirmando, em âmbito estadual, a **obrigação de resguardar a dignidade, o bem-estar e a segurança das pessoas idosas** frente às **fraudes digitais**.

- **Código de Defesa do Consumidor (CDC):**

➤ ART. 4º DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PREVÊ A HARMONIZAÇÃO DOS INTERESSES ENTRE FORNECEDORES E CONSUMIDORES, COM BASE NA BOA FÉ E EQUILÍBRIO DESSAS RELAÇÕES, COMO UM DOS OBJETIVOS DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.

### **Responsabilidades do Consumidor de boa fé no Uso de Aplicativos e Aparelhos de Telefonia Móvel**

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990) assegura, em seu artigo 6º, inciso III, o direito à informação clara e adequada, mas impõe ao consumidor o dever correlato de utilizar produtos e serviços de forma diligente e consciente.

No uso de aplicativos de conversa e aparelhos móveis, isso significa observar instruções de segurança, não compartilhar dados de modo imprudente, adotar medidas básicas de proteção (senhas, atualizações, antivírus) e agir de forma preventiva contra fraudes digitais. Essa conduta decorre da **boa-fé objetiva**, princípio estruturante das relações de consumo (art. 4º, III, e art. 51, IV, CDC), que exige comportamento leal, ético e colaborativo entre as partes. No campo consumerista, a boa-fé é **objetiva**, ou seja, não depende da intenção subjetiva do consumidor, mas de padrões de conduta esperados em sua participação no mercado.

**Assim, embora os fornecedores devam garantir qualidade, segurança e informação, cabe ao consumidor agir com prudência e cooperação, contribuindo para a efetividade da proteção nas relações digitais.**

### **Responsabilidade de Consumidor de Aplicativos e Serviços de Telecomunicações nas Relações de Consumo para prática de crimes**

No âmbito das **relações de consumo virtuais**, o usuário que utiliza **aplicativos de mensagens, aparelhos móveis e sinais de operadoras de telecomunicações** para práticas ilícitas, como golpes, estelionato digital ou fraudes em transações, **incorre em responsabilidade civil e criminal**, nos termos do **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990, arts. 6º e 14)**, do **Código Penal (art. 171)** e da **Lei nº 14.155/2021**, que tipifica condutas fraudulentas no ambiente digital.

O **usuário infrator** compromete a segurança das relações de consumo, causando **prejuízos diretos a consumidores ou instituições**, configurando ato ilícito que enseja **reparação civil**. Do ponto de vista criminal, práticas como **phishing, envio de mensagens falsas, falsas promoções ou páginas clonadas** são enquadradas como **estelionato eletrônico e invasão de dispositivos**, com pena prevista na legislação aplicável.

Além disso, a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018)** reforça que o tratamento indevido de dados pessoais de terceiros, mesmo obtidos via aplicativos ou sistemas de telecomunicação, **gera responsabilização civil e penal**, impondo obrigações de segurança aos fornecedores e prevenindo danos aos consumidores.

No contexto de serviços públicos de telecomunicações, a **Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997, arts. 3º e 6º)** estabelece que o uso dos serviços deve ocorrer de forma lícita, de modo

que a utilização de **redes e sinais de operadora para fraude configura infração e responsabilização do usuário**, sendo vedada a transferência indevida de risco para terceiros.

Exemplo ilustrativo ocorre quando o usuário se passa por representante de empresa ou advogado em aplicativos de mensagem, induzindo vítimas a pagamentos ou transferências. Nesse cenário, o ato configura **ilícito civil e criminal cumulativo, independente da cooperação ou negligência da vítima**, devendo a reparação e responsabilização ser integralmente aplicadas.

**Deste modo, a utilização de aplicativos, dispositivos móveis e sinais de telecomunicação para golpes demonstra que o consumidor não pode eximir-se de responsabilidade, cabendo a aplicação plena das normas do CDC, LGPD e legislação de serviços públicos, em consonância com os princípios de proteção do consumidor, boa-fé objetiva e risco da atividade.**

➤ A COMPLEXIDADE DA CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR ANTE OS GOLPES DIGITAIS, E A IMPOSSIBILIDADE NA APLICAÇÃO DO ART. 14, § 3º, INCISO II, DO CDC

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor prevê, em seu artigo 14, § 3º, inciso II, prevê a possibilidade de exclusão da responsabilidade do fornecedor quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Tradicionalmente, esse dispositivo tem servido para afastar o dever de indenizar em hipóteses de condutas imprudentes do próprio usuário.

PORÉM, ainda que ao consumidor também incumba adotar condutas prudentes e cooperativas no uso de aplicativos e aparelhos móveis — de modo a contribuir para a efetividade da proteção em suas relações digitais —, não se pode ignorar que a sofisticação crescente dos golpes virtuais altera o cenário de responsabilização civil.

Em muitas dessas fraudes, os criminosos utilizam **dados autênticos do consumidor**, obtidos por meio de vazamentos ou falhas de segurança em sistemas de terceiros. Nessas hipóteses, não se pode falar em imprudência ou negligência exclusiva do usuário, mas sim em um **ambiente de vulnerabilidade informacional** decorrente de deficiências na proteção de dados.

**A legislação consumerista, em seu artigo 14, § 3º, II, do CDC, admite a culpa exclusiva do consumidor como excludente de responsabilidade. Contudo, sua aplicação se torna cada vez mais restrita, na medida em que tais golpes se aproveitam de brechas sistêmicas que extrapolam a esfera de atuação do usuário.** Como observa Cláudia Lima Marques, “*a responsabilidade objetiva do fornecedor decorre do risco da atividade, sendo incompatível com a transferência desse risco ao consumidor em situações de falhas sistêmicas ou vazamento de dados*” (MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, RT, 2011).

A jurisprudência acompanha essa evolução. O Superior Tribunal de Justiça, por meio da **Súmula 479**, reconheceu que “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por*



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

*fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".* Em decisões recentes, a Corte reforçou que golpes digitais baseados em informações verdadeiras da vítima e em falhas de segurança tecnológica não configuram culpa exclusiva do consumidor, mas sim risco inerente à atividade empresarial (REsp 2.065.920/PR, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3<sup>a</sup> Turma, julgado em 27/02/2024).

**Diante disso, a tese de exclusão de responsabilidade pela conduta do consumidor mostra-se de difícil sustentação nos casos de fraudes digitais complexas, impondo-se reconhecer que a responsabilidade civil recai sobre a empresa que não assegurou níveis adequados de proteção de dados e de governança de riscos.**

➤ ART. 14, DO CDC QUE IMPÕE RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR POR FALHAS NA SEGURANÇA.

**Sendo assim, no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, especialmente em seu art. 14, a responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços é objetiva, de modo que respondem independentemente de culpa pelos danos decorrentes de falhas de segurança.**

**As plataformas de mensagens**, como *WhatsApp* e *Telegram*, inserem-se claramente nessa cadeia de fornecimento, ao prestarem serviços digitais essenciais e massivos. Sua omissão em implementar sistemas nativos capazes de detectar e coibir golpes **configura falha grave na prestação do serviço**.

Do mesmo modo, as **operadoras de telefonia móvel**, na qualidade de concessionárias de serviço público, têm o dever de assegurar a integridade e a continuidade do serviço, evitando práticas como o *SIM-swap* (clonagem de chip), que muitas vezes serve de porta de entrada para as fraudes. A jurisprudência já reconhece que o CDC é aplicável à relação entre concessionário de serviço público e usuário final, consolidando a responsabilidade objetiva nesses casos.

Finalmente, as **empresas fabricantes de smartphones e desenvolvedoras de sistemas operacionais móveis** (*Apple/iOS* e *Google/Android*) também integram a cadeia de consumo, uma vez que detêm controle técnico sobre a arquitetura de segurança dos aparelhos. Sua omissão em disponibilizar mecanismos de defesa nativos contra fraudes — que podem ser desenvolvidos e atualizados com base em inteligência artificial embarcada — implica igualmente responsabilidade objetiva por falha de segurança do produto.

**Destarte, à luz do CDC, todos os atores do ecossistema digital — plataformas de mensagens, operadoras de telefonia e fabricantes de smartphones/sistemas operacionais — devem responder solidariamente pelos danos causados aos consumidores em razão da proliferação de golpes virtuais, notadamente o chamado *Golpe do Falso Advogado*.**

- **Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014):** após o julgamento do **Tema 987 (RE 1.037.396)** pelo STF, firmou-se que plataformas têm **deveres proativos** de segurança diante de ilícitos reiterados.

**Sob a ótica do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o dever de proteção do usuário ultrapassa a postura meramente reativa.** Após o julgamento do **Tema 987 (RE 1.037.396)**, o Supremo Tribunal Federal consolidou entendimento de que as plataformas digitais têm **deveres proativos de segurança**, especialmente quando ilícitos se mostram reiterados e previsíveis.

Registre-se, para afastar objeções infundadas, que não se postula varredura prévia de conteúdo criptografado, nem monitoramento geral indiscriminado, as obrigações requeridas dizem respeito a segurança por desenho no nível de conta, metadados e interface, com fricções comportamentais, rotas de denúncia eficazes, *rate limits* e sinais de reputação, compatíveis com o CDC (arts. 8º-10 e 14) e com a LGPD (art. 46), e consistentes com o Tema 987/STF ao enfrentar ilícitos reiterados e previsíveis sem violar a E2EE.

Nesse cenário, os **aplicativos de conversa, como WhatsApp e Telegram**, não podem se limitar à retirada de conteúdos mediante denúncia, mas devem implementar mecanismos nativos de prevenção — inclusive com uso de inteligência artificial — para identificar padrões de fraude, como o *Golpe do Falso Advogado*, que já alcança milhares de consumidores no país.

A mesma lógica se aplica às **operadoras de telefonia**, que, além de concessionárias de serviço público, integram o ecossistema digital em que os golpes prosperam. Têm, por conta disso, o dever de adotar sistemas de proteção contra fraudes como clonagem de chips (*SIM-swap*), atualizando protocolos de segurança para mitigar riscos previsíveis.

Por sua vez, as **empresas fabricantes de smartphones e desenvolvedoras de sistemas operacionais (Apple/iOS e Google/Android)** exercem posição de controle sobre a arquitetura técnica dos dispositivos utilizados nos golpes. Cabe a elas assegurar, desde a concepção e atualização dos aparelhos, camadas de segurança que dificultem a ação de criminosos.

**Conclui-se que à luz do Marco Civil da Internet e da jurisprudência do STF, todos esses agentes — plataformas digitais, operadoras e fabricantes de smartphones — compartilham responsabilidade solidária pela proteção do consumidor, devendo atuar de forma preventiva e coordenada na redução de ilícitos virtuais.**

- **LGPD (Lei 13.709/2018):** art. 46 obriga a adoção de medidas técnicas e administrativas para proteção de dados.

**A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) reforça a obrigação de segurança no tratamento de dados pessoais.** O art. 46 impõe expressamente aos agentes de tratamento o



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

dever de adotar **medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas**.

No contexto dos golpes virtuais, como o *Golpe do Falso Advogado*, há claro uso e manipulação de dados sensíveis — números de telefone, imagens, informações processuais e contatos pessoais. A omissão dos **aplicativos de mensagens (WhatsApp e Telegram)** em implementar barreiras tecnológicas que reduzam esse risco representa descumprimento direto da LGPD.

Do mesmo modo, as **operadoras de telefonia** lidam com bases massivas de dados pessoais, cuja exposição em práticas como *SIM-swap* possibilita o acesso de criminosos às contas de usuários. A ausência de mecanismos preventivos viola o dever de segurança previsto na lei.

As **empresas fabricantes de smartphones e desenvolvedoras de sistemas operacionais** também figuram como agentes de tratamento, pois viabilizam o processamento dos dados nos dispositivos móveis. Sua inércia em adotar soluções nativas de proteção — como autenticação multifatorial e monitoramento inteligente de acessos — contraria o mandamento legal de reduzir vulnerabilidades previsíveis.

**Assim, sob a égide da LGPD, todos os integrantes da cadeia digital devem atuar de forma coordenada, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e até mesmo penal, assegurando aos consumidores que seus dados não sejam vetor de fraudes massivas.**

- **Estatuto do Usuário de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017):** assegura serviços adequados, contínuos e seguros, aplicável às operadoras de telefonia.

O **Estatuto do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017)** estabelece que a prestação de serviços públicos deve observar padrões de **regularidade, continuidade, eficiência, segurança e atualidade** (art. 6º, I a V). Esses deveres alcançam diretamente as **operadoras de telefonia**, enquanto concessionárias de serviço público, responsáveis por assegurar comunicações adequadas e seguras aos usuários.

A crescente prática de fraudes como a clonagem de chips (*SIM-swap*) e a interceptação indevida de ligações e mensagens revela que tais padrões não vêm sendo integralmente observados. Tais falhas facilitam a ação de criminosos e criam ambiente propício para golpes como o do falso advogado.

À luz do Estatuto, a omissão em implementar protocolos de segurança eficazes não pode ser entendida apenas como falha administrativa, mas sim como infração que gera **responsabilidade objetiva** e impõe a obrigação de adotar soluções tecnológicas aptas a reduzir riscos, sob pena de violação direta dos direitos dos usuários de serviços públicos.

**Isto posto, a responsabilização das operadoras não decorre apenas do CDC, mas também de norma específica de proteção ao usuário, que consagra a segurança como princípio essencial da prestação dos serviços públicos de telecomunicações.**

- **Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003):** impõe proteção especial aos idosos, vítimas frequentes desses golpes.

**O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003)** estabelece um regime jurídico de proteção especial à pessoa idosa, impondo ao Estado, à sociedade e à família responsabilidades solidárias na promoção de sua dignidade e segurança (art. 3º). No campo do consumo e do acesso a serviços essenciais, esse dever assume caráter ainda mais relevante diante da vulnerabilidade tecnológica dessa população.

Os golpes praticados em aplicativos de mensagens, como o *Golpe do Falso Advogado*, têm **encontrado nas pessoas idosas suas principais vítimas, em razão da confiança natural no sistema de justiça, da limitação no domínio de ferramentas digitais e da maior suscetibilidade a abordagens de urgência**. Nessas situações, o idoso se apresenta **não apenas como consumidor de serviços digitais** (plataformas de mensagens), mas também como **usuário de serviço público concedido** (telecomunicações), o que reforça a aplicação combinada do CDC, do Estatuto do Usuário de Serviços Públicos e do Estatuto do Idoso.

**A omissão das operadoras de telefonia** em prevenir fraudes como clonagem de chips, bem como a ausência de sistemas nativos de proteção nos smartphones e aplicativos de mensagens, configuram falhas que **recaem com maior gravidade sobre o idoso, em afronta ao mandamento legal de prioridade absoluta na proteção de sua integridade econômica e moral (art. 4º e 71, Estatuto do Idoso)**.

**Do ponto de vista constitucional, a proteção do idoso está amparada pelo art. 230 da Constituição Federal, que impõe ao Estado e à sociedade o dever de amparar essa população, assegurando sua participação na comunidade e a defesa de sua dignidade.** Assim, permitir que golpes continuem a se proliferar sem medidas preventivas eficazes significa violar não apenas normas de consumo, mas também direitos fundamentais.

**Considerando isso, a atuação das plataformas digitais, das operadoras de telecomunicações e das empresas fabricantes de smartphones deve ser cobrada de forma ainda mais incisiva quando se trata da proteção de consumidores idosos**, impondo-se a adoção de soluções técnicas concretas e verificáveis, sob pena de perpetuar práticas abusivas e discriminatórias contra uma população já reconhecidamente vulnerável.

- **Lei nº 14.155/202, que altera o Código Penal (Decreto-Lei nº 2.848/1940)** para qualificar os crimes de violação de dispositivo informático, furto e estelionato quando cometidos de forma

eletrônica ou pela internet, e altera o Código de Processo Penal (Decreto-Lei nº 3.689/1941) para definir a competência em modalidades de estelionato.

No contexto das **relações de consumo virtuais**, têm-se tornado cada vez mais frequentes **crimes como fraudes em transações, estelionato digital e roubo de dados pessoais**, em especial envolvendo consumidores que utilizam **aplicativos de compras, mensagens instantâneas e plataformas online**.

Os golpistas recorrem a técnicas sofisticadas para enganar os consumidores, incluindo:

- **Phishing:** envio de mensagens eletrônicas ou links fraudulentos que simulam páginas legítimas, visando obter dados sensíveis como senhas, cartões de crédito e informações pessoais;
- **Falsas promoções:** ofertas aparentemente vantajosas, mas inexistentes, com o objetivo de induzir o consumidor a pagamentos ou compartilhamento de dados;
- **Páginas falsas ou clonadas:** websites que reproduzem sites oficiais de lojas ou bancos, com o propósito de capturar informações e realizar transações fraudulentas;
- **Golpes por aplicativos de mensagem**, como *WhatsApp* e *Telegram*, em que o criminoso se passa por empresa, funcionário ou representante legal, pedindo depósitos ou dados do consumidor.

A **Lei nº 14.155/2021** tipificou e aperfeiçoou dispositivos do Código Penal para tratar desses crimes digitais, criminalizando o **estelionato virtual, invasão de dispositivos eletrônicos e fraudes em transações**. A legislação estabelece que a obtenção ilícita de vantagem econômica por meio de artifícios digitais, incluindo o uso de dados verdadeiros obtidos de forma indevida, configura crime com pena específica, refletindo a gravidade das condutas e a necessidade de responsabilização criminal.

Considera-se assim, que no âmbito criminal, a proteção do consumidor é reforçada pelo reconhecimento de que a vítima não contribui necessariamente para o evento danoso; pelo contrário, ela é alvo de técnicas que exploram sua confiança e vulnerabilidade diante do ambiente digital. Sendo assim, a legislação atribui a responsabilidade ao autor do crime, reforçando a necessidade de medidas preventivas pelas plataformas digitais e fornecedores de serviços *online* para reduzir riscos aos consumidores.

### 3. Jurisprudência e doutrina

- **STF – Tema 987 (RE 1.037.396):**



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

O Supremo Tribunal Federal fixou a tese de que plataformas digitais podem ser responsabilizadas preventivamente, devendo adotar medidas técnicas contra ilícitos massivos. A Corte reconheceu o dever de atuação proativa na proteção de direitos fundamentais dos usuários (honra, privacidade, segurança, dignidade da pessoa humana).

**Precedente:** STF, RE 1.037.396/SC, Rel. Min. Dias Toffoli, Tribunal Pleno, j. 07.08.2020 (Tema 987 da Repercussão Geral).

---

### • STJ:

O Superior Tribunal de Justiça consolidou jurisprudência aplicando a responsabilidade objetiva aos bancos em fraudes digitais, com base na Súmula 479/STJ, entendimento que se estende às plataformas de mensagens por analogia à teoria do risco do empreendimento.

**Precedente:** STJ, AgInt no REsp 1.901.824/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3<sup>a</sup> Turma, j. 15.06.2021.

**Súmula 479/STJ:** *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

---

### • TJDF:

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal reconhece a responsabilidade objetiva do fornecedor nas relações de consumo, incluindo plataformas digitais, com base no art. 14 do CDC, especialmente em casos de fraudes e golpes praticados via aplicativos.

**Precedente:** TJDF, Acórdão 1998658, 0711602-60.2023.8.07.0004, Relator(a): HECTOR VALVERDE SANTANNA, 2<sup>a</sup> TURMA CÍVEL, data de julgamento: 21/05/2025, publicado no DJe: 27/05/2025.

---

### • TJSC (Primeira Turma Recursal):

A turma recursal que consideraram **falha na prestação de serviço/segurança** em casos de contas hackeadas, aplicando entendimento de responsabilidade objetiva (art. 14 CDC) e condenando ao pagamento de danos morais (textos de sumário / transcrições em repositórios/jurisprudência)..

**Precedente:** TJSC, Recurso Cível n. 5001330-30.2021.8.24.0013 (Primeira Turma Recursal — Florianópolis, julgamento 07/07/2022).

---

**• TRF4:**

Tribunal Regional Federal da 4<sup>a</sup> Região já reconheceu a aplicação do CDC apontando que empresas concessionárias ou prestadoras de serviços públicos podem ser alcançadas por este diploma e pela responsabilidade objetiva em razão de defeito na prestação.

**Precedente:** (Trf4, Apelação Cível nº 5037119-77.2018.4.04.7000, 3<sup>a</sup> Turma, Desembargadora Federal Marga Inge Barth Tessler, por unanimidade, juntado aos autos em 19.02.2020)

---

**• Doutrina:**

Diversos autores sustentam a aplicação do CDC a concessionárias e plataformas pela natureza de risco da atividade. A vulnerabilidade estrutural do consumidor e a função social do contrato justificam a responsabilização objetiva.

**Referência:** MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: RT, 2016.

**Referência:** MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: RT, 2021.

#### **4. Empresas de Tecnologia e o Dever de Segurança Nativa na Proteção dos Consumidores Digitais**

É inegável que, no Brasil, o setor de tecnologia movimenta cifras bilionárias. **De acordo com o portal Fora do Eixo**, o faturamento do segmento chegou a cerca de **R\$ 754,9 bilhões em 2023**, com crescimento anual entre 5% e 7%, sendo Santa Catarina um dos estados que mais se destacaram. Esses números evidenciam que as empresas de tecnologia — fabricantes de smartphones, desenvolvedores de sistemas operacionais móveis (como Apple e Google), operadoras de telefonia móvel e plataformas de mensagens — não apenas dispõem de **recursos financeiros expressivos**, mas também de **poder tecnológico e escala global** para projetar e implementar mecanismos nativos de segurança.

As perdas decorrentes de fraudes digitais reforçam essa necessidade. **Conforme noticiado pelo jornal O Tempo**, somente com golpes relacionados ao Pix houve **prejuízos de cerca de R\$ 4,9 bilhões em 2024** no Brasil, e estimativas apontam que esse valor poderá ultrapassar **R\$ 11 bilhões até 2028** se medidas de prevenção não forem ampliadas. No plano internacional, **relatório da McAfee divulgado pelo jornal The Hindu Business Line** estimou que os crimes cibernéticos custaram à economia global mais de **US\$ 1 trilhão em um único ano**, o que equivale a aproximadamente 1% do PIB mundial.

Um exemplo concreto da viabilidade técnica dessas soluções está no lançamento, no Brasil, de um aplicativo pela empresa **Trend Micro**, noticiado pela **ABES - Associação Brasileira das Empresas de Software**, que utiliza **inteligência artificial** para detectar e bloquear **golpes digitais, links suspeitos e mensagens fraudulentas em tempo real**. A iniciativa demonstra que já existem tecnologias maduras e aplicáveis ao mercado nacional, capazes de mitigar significativamente as fraudes virtuais. Assim, não se trata de uma expectativa futura, mas de uma **realidade tecnológica que pode e deve ser incorporada de forma nativa por plataformas, operadoras e fabricantes de sistemas móveis** em seus produtos e serviços.

À luz do **art. 14 do Código de Defesa do Consumidor**, a omissão dessas empresas em disponibilizar mecanismos eficazes de proteção representa **falha grave na segurança do serviço**, já que a responsabilidade do fornecedor é objetiva e independe de culpa quando há defeito ou insegurança no serviço prestado. A jurisprudência pátria tem reiteradamente reconhecido que a responsabilidade do fornecedor abrange todos os integrantes da cadeia de consumo, inclusive concessionárias de serviço público e fabricantes, de modo que práticas como o **SIM-swap**, o **phishing, a clonagem de chip e o golpe do falso advogado** ensejam a responsabilização solidária desses agentes.

- **Responsabilidade dos agentes**

**Fabricantes de smartphones e desenvolvedoras de sistemas operacionais móveis (ex.: Apple — iOS; Google — Android)**: devem assegurar **segurança por design** e a disponibilização de **atualizações de segurança regulares**, adotar mecanismos nativos de proteção (encriptação, sandboxing, verificação de integridade de apps, mecanismos de lock/remote-wipe, secure enclave / hardware security), estabelecer **configurações seguras por defeito**, manter canais ágeis de reporte e cooperação técnica com autoridades (fornecimento de logs, triagem de incidentes) e implementar programas de gestão de vulnerabilidades e de divulgação responsável. Quando realizem tratamento de dados pessoais, respondem também às obrigações da **LGPD**.

**Plataformas digitais (WhatsApp, Telegram)**: devem adotar mecanismos nativos, inclusive com **inteligência artificial e sistemas de detecção/prevenção**, para prevenir e mitigar fraudes, assim como disponibilizar canais de denúncia e cooperação operacional com órgãos de investigação.

**Operadoras de telefonia**: como **concessionárias/prestadoras de serviço público**, respondem **objetivamente** por falhas em rotinas de segurança que possibilitem **clonagem de chips e SIM-swap**, devendo implementar procedimentos de autenticação robustos, controles de portabilidade e mitigação de fraudes em conformidade com a regulamentação setorial.



**Por tudo isso, deve-se reconhecer que plataformas digitais, operadoras de telefonia, fabricantes e desenvolvedores de sistemas operacionais integram a cadeia de fornecimento e, portanto, devem ser compelidos não apenas a reparar os danos já ocorridos, mas sobretudo a adotar soluções preventivas e concretas, compatíveis com seus recursos financeiros e com a tecnologia disponível, garantindo a efetividade da proteção ao consumidor digital e a plena observância do princípio da boa-fé objetiva nas relações de consumo.**

**Polícia Civil, por meio da PGE/SC:** compete a atuação investigativa especializada no âmbito estadual, com suporte técnico pericial, e à **Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina (PGE/SC)** a propositura de medidas judiciais e ações civis públicas quando couber, visando responsabilização e reparação coletiva.

## 5. Envolvimento institucional

A Associação Catarinense de Tecnologia (ACATE) deve ser incluída no feito, como ente técnico colaborador, em razão de sua reconhecida representatividade no ecossistema de inovação de Santa Catarina e da expertise de seus quadros em segurança cibernética e soluções digitais, sendo de relevância ao Juízo para fornecer subsídios indispensáveis para a eficácia das medidas judiciais voltadas ao enfrentamento das fraudes digitais. No mesmo sentido, a **Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina (PGE/SC)** deve ser chamada a atuar como *amicus curiae*, em razão da relevância da participação do Estado no combate aos crimes virtuais, considerando a vinculação da Polícia Civil ao ente estadual e a experiência institucional já demonstrada em ações de grande repercussão. **Essa intervenção reforça o interesse público, legitima a demanda coletiva e garante maior uniformização jurídica, alinhando a defesa dos consumidores à proteção da ordem pública e econômica.**

Do ponto de vista **jurisprudencial**, o Supremo Tribunal Federal já reconheceu, em diversos precedentes, a relevância da intervenção de entes e entidades com expertise técnica, admitindo-os como *amicus curiae* em razão da “relevância da matéria, especificidade do tema e repercussão social da controvérsia” (STF, ADPF 134 MC, Rel. Min. Ricardo Lewandowski, DJe 29.04.2008). O Superior Tribunal de Justiça, no mesmo sentido, afirma que os *amici curiae* têm a função de fornecer subsídios e informações técnicas ao julgador, cabendo ao magistrado avaliar a pertinência da intervenção (STJ, AgInt no MS 25.655/DF, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, 1<sup>a</sup> Seção, j. 16.08.2022, DJe 22.08.2022).

No plano **doutrinário**, **Celso Antônio Bandeira de Mello** sustenta que a cooperação de órgãos técnicos especializados é exigência do princípio da eficiência administrativa, de modo a assegurar que as decisões judiciais se façam acompanhar da expertise necessária. **Fredie Didier Jr.** também ensina que, em demandas coletivas de alta complexidade, “*a presença de órgãos com competência*

*técnica assegura decisões mais legítimas, porque embasadas em dados que ultrapassam os interesses subjetivos das partes*" (Curso de Direito Processual Civil, v. 1).

Diante desse cenário, eventual Ação Civil Pública proposta contra plataformas digitais, operadoras de telefonia e empresas responsáveis pelos sistemas Android e iOS **não pode prescindir da cooperação efetiva da ACATE e da Polícia Civil de Santa Catarina**, sob pena de fragilizar a resposta judicial frente a um problema que é, por natureza, multidisciplinar e de repercussão estadual. A participação dessas instituições permitirá **conciliar a defesa do consumidor com a expertise técnica e a capacidade investigativa**, fortalecendo a eficácia e a legitimidade da tutela coletiva.

- **Da necessária intervenção da Procuradoria-Geral do Estado como *amicus curiae***

A pertinência da participação da **Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina (PGE/SC)**, como *amicus curiae* em futura Ação Civil Pública patrocinada pela OAB/SC, encontra respaldo não apenas na legislação e na doutrina, mas também em experiências concretas já vivenciadas pelo órgão em demandas de alta repercussão.

No plano normativo, a **Constituição Federal** (arts. 5º, XXXII; 170, V; e 230) impõe ao Estado o dever de defesa do consumidor e a proteção de grupos vulneráveis, como os idosos, frequentemente atingidos por golpes virtuais. A **Lei da Ação Civil Pública** (Lei 7.347/1985, art. 5º, §1º) permite a intervenção de órgãos com pertinência temática, enquanto o **Código de Processo Civil** (art. 138) prevê a possibilidade de ingresso de *amicus curiae* sempre que a matéria debatida tenha relevância social ou complexidade.

A jurisprudência reconhece o valor democrático do instituto: o STF já decidiu que o *amicus curiae* "pluraliza o debate e contribui para a adequada solução da controvérsia" (ADI 3.367, Rel. Min. Cezar Peluso), e o STJ assentou que sua intervenção se justifica quando a decisão pode ter amplo impacto social (AgInt no REsp 1.696.396/SC, Rel. Min. Nancy Andrighi).

No âmbito da **doutrina**, Freddie Didier Jr. ensina que o *amicus curiae* legitima democraticamente o processo ao permitir que instituições públicas tragam elementos técnicos que ultrapassem os interesses individuais. Ada Pellegrini Grinover reforça que, nas ações coletivas, essa intervenção traduz verdadeira prática de democracia participativa.

Tais premissas já se confirmaram na prática da própria PGE/SC. O órgão atuou como *amicus curiae* no **Supremo Tribunal Federal** em ação sobre a demarcação da Terra Indígena Toldo Imbu, no Oeste catarinense, dada a repercussão social e econômica da controvérsia. Da mesma forma, interveio em processo no STF para suspender a eficácia de lei do Estado do Rio Grande do Sul que prejudicava pescadores catarinenses, demonstrando sua vocação institucional para a defesa do interesse público em causas de repercussão nacional.



Esses precedentes revelam que a participação da PGE/SC como *amicus curiae* não é apenas possível, mas desejável, sempre que estejam em jogo valores fundamentais da sociedade catarinense, como no caso dos golpes virtuais que assolam consumidores e vulnerabilizam a confiança nas relações jurídicas. A atuação da PGE/SC ao lado da OAB/SC, nesse contexto, contribuiria para ampliar a legitimidade, o alcance e a eficácia das medidas judiciais a serem postuladas, em harmonia com a tradição de cooperação institucional já reconhecida pelo Poder Judiciário.

## 6. Da Legitimidade Ativa da OAB/SC para a Propositora da Ação Civil Pública

### Previsão Constitucional e Legal

A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) é uma entidade *sui generis*, de natureza jurídica especial, dotada de personalidade jurídica própria e função institucional de relevo constitucional. Nos termos do art. 44, I, da Lei nº 8.906/1994 (Estatuto da Advocacia e da OAB), compete à Ordem a defesa da Constituição, da ordem jurídica do Estado democrático de direito, dos direitos humanos e da justiça social.

**A Lei nº 7.347/1985, que disciplina a Ação Civil Pública, confere legitimidade a associações civis que tenham por finalidade a proteção de interesses difusos e coletivos (art. 5º, V).** A OAB, por sua função legal e constitucional, enquadra-se nesse rol de legitimados, conforme já reconhecido pela jurisprudência.

### Jurisprudência Reconhecendo a Legitimidade da OAB

O Supremo Tribunal Federal já firmou entendimento de que a OAB, em todas as suas seccionais, tem legitimidade para propor ações coletivas em defesa da sociedade:

**STF, ADI 3.026/DF, Rel. Min. Eros Grau, DJ 06.10.2006** – Reconhecimento da natureza institucional da OAB e de sua legitimidade para a defesa da ordem jurídica e dos direitos da coletividade.

**STJ, REsp 1.351.760/PE, 2ª Turma, Rel. Min. Humberto Martins, j. 26/11/2013, DJe 09/12/2013** – Que reconheceu a legitimidade ativa da OAB para propor ação civil pública (sem exigência de pertinência temática) inclusive para tutela de bens como meio ambiente e patrimônio histórico-cultural; e assentou que as seccionais podem agir nos temas que afetem sua esfera local (art. 54, XIV, c/c art. 45, §2º, da Lei 8.906/94).



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

**Assim, não há dúvida de que a OAB/SC possui legitimidade extraordinária para propor ACP em defesa da coletividade, especialmente em casos que envolvem fraudes sistêmicas que atingem diretamente a advocacia e indiretamente toda a sociedade.**

- **Pertinência Temática**

No presente caso, a pertinência temática é inequívoca:

O golpe do “falso advogado”, apurado na Operação Lex Falsa, envolveu o uso de aplicativos de mensagens e linhas de telefonia celular para falsificar identidades profissionais e induzir vítimas a erro. HOUVE USO INDEVIDO DO NOME, IMAGEM E PRERROGATIVAS DA ADVOCACIA, ATINGINDO NÃO APENAS CIDADÃOS CONSUMIDORES, MAS TAMBÉM A CREDIBILIDADE INSTITUCIONAL DA ADVOCACIA CATARINENSE E NACIONAL.

O Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento amplo sobre a legitimidade ativa da OAB em ações civis públicas coletivas. No *REsp 1.423.825/CE*, relatado pelo Ministro L. F. Salomão e julgado pela 4<sup>a</sup> Turma em 07/11/2017 (DJe de 18/12/2017), o STJ decidiu por unanimidade que “a legitimidade ativa da OAB não está sujeita à exigência da pertinência temática no tocante à jurisdição coletiva, devendo-lhe ser reconhecida aptidão genérica para atuar em prol desses interesses supraindividuais”. Assim, a OAB/SC possui legitimidade para ajuizar Ação Civil Pública visando à defesa dos direitos difusos e coletivos dos consumidores em Santa Catarina. (Processo: *REsp 1.423.825/CE*, Rel. Min. L. F. Salomão, 4<sup>a</sup> Turma, julgado em 07.11.2017, DJe 18.12.2017).

**A atuação da OAB/SC em juízo, por meio da ACP, visa proteger não apenas os advogados atingidos, mas também a coletividade de consumidores expostos a práticas fraudulentas facilitadas por falhas de controle e monitoramento das plataformas digitais e operadoras de telefonia.**

---

### III – COMPETÊNCIA JUDICIÁRIA

#### 7. Competência judiciária

A controvérsia possui alcance em todo o território catarinense, afetando consumidores de múltiplos municípios, o que reforça a competência da Justiça Estadual de Santa Catarina para processar e julgar a demanda.

Consequentemente, a competência para processamento e julgamento da Ação Civil Pública recai sobre a **Justiça do Estado de Santa Catarina**, nos termos do art. 109, I, da Constituição Federal, combinado com o art. 93, II, do Código de Defesa do Consumidor e o art. 2º da Lei nº 7.347/1985.



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

### ➤ AÇÃO CIVIL PÚBLICA E FORO COMPETENTE: LEI nº 7.347/1985 E ART. 93 DO CDC

A Lei da Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/1985), em seu artigo 2º, e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em seu artigo 93, disciplinam critérios para a definição do foro competente nas demandas coletivas:

- **Regra geral:** a ação coletiva deve ser proposta no foro do local onde ocorreu ou possa ocorrer o dano, ou no domicílio do réu, conforme circunstâncias probatórias.

### **Da Competência da Justiça Estadual**

A competência para o processamento e julgamento da presente ação perante a **Justiça Estadual, mais precisamente a Vara Cível da Comarca de Florianópolis/SC**, uma vez que não se verifica qualquer interesse direto da União ou de entidades autárquicas federais, mas sim a necessidade de tutela coletiva de direitos do consumidor no âmbito estadual, com efeitos concentrados na população catarinense, por força de dispositivos constitucionais e legais, bem como em razão da natureza e da abrangência dos fatos.

#### **1. Previsão Constitucional (art. 109, I, da CF/88)**

O art. 109, I, da Constituição Federal dispõe que compete aos juízes federais julgar as causas em que a União, autarquias ou empresas públicas federais forem interessadas, o que não se vislumbra no presente caso.

#### **2. Alcance Estadual do Dano e Competência da Justiça Estadual (art. 2º da Lei nº 7.347/1985 e art. 93, II, do CDC)**

Nos termos do **art. 2º da Lei nº 7.347/1985** e do **art. 93, II, do Código de Defesa do Consumidor**, a Ação Civil Pública deve ser proposta no foro do local onde ocorreu ou possa ocorrer o dano, especialmente quando os efeitos da conduta ilícita atingem mais de um município dentro do mesmo Estado. Nesses casos, admite-se a **propositura da demanda na capital do Estado**, que concentra a competência para apreciação do litígio coletivo.

No caso em análise, o chamado “**golpe do falso advogado**”, objeto da **Operação Lex Falsa**, desvela uma prática lesiva de **abrangência estadual**. Embora haja registros de vítimas em outras unidades da Federação, as investigações foram **deflagradas pela Polícia Civil de Santa Catarina** e identificaram atuação reiterada da organização criminosa em **prejuízo de consumidores catarinenses**, com uso de linhas telefônicas e aplicativos de mensagens no território estadual.

Assim, diante da **difusão territorial do dano dentro do Estado de Santa Catarina**, é legítima a fixação da competência na **Justiça Estadual catarinense**, com propositura da Ação Civil Pública no **foro da Capital**, nos termos dos dispositivos legais mencionados.

### 3. Necessidade de Tutela Coletiva Estadual e Centralizada

Diante da gravidade e da extensão dos ilícitos, não basta a repressão penal pontual. Impõe-se resposta civil coletiva voltada à:

- **fixação de responsabilidades** das operadoras de telefonia móvel, concessionárias de serviço público federal;
- **definição de protocolos de segurança** envolvendo aplicativos de mensagens que operam em território nacional;
- **Articulação com a ACATE** como entidade técnica no feito, bem como da **Polícia Civil** — que pode atuar como órgão de apoio e informação dentro do processo, seja por determinação judicial, seja por cooperação institucional, servindo como fonte de prova para embasar a demanda coletiva —, por intermédio da Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina (**PGE/SC**), na condição de *amicus curiae*, além de juridicamente possível, revela-se doutrinária e jurisprudencialmente recomendada. Trata-se de medida que fortalece a legitimidade democrática da presente ação, assegura decisões estruturais mais bem embasadas e garante maior uniformidade na tutela coletiva contra fraudes digitais de repercussão estadual.

### 4. Adequação da Justiça Estadual de Santa Catarina

A propositura da ação na capital do Estado de Santa Catarina **observa o art. 93, II, do Código de Defesa do Consumidor** e assegura maior efetividade à tutela coletiva, pois:

- **concentra em um único juízo estadual** o processamento da causa, evitando decisões conflitantes ou fragmentadas;
- **garante uniformidade da resposta jurisdicional** diante de lesão de alcance estadual;
- **facilita o diálogo institucional com órgãos e entidades técnicas localizadas no Estado**, como a Polícia Civil e a ACATE; respeita o foro da capital, tradicionalmente reconhecido como adequado nas hipóteses de dano difuso ou coletivo de repercussão supra municipal.

Dessa forma, mostra-se inequívoca a competência da **Justiça Estadual de Santa Catarina** para o processamento e julgamento da Ação Civil Pública, assegurando a participação da **ACATE, da Polícia Civil e da PGE/SC**, inclusive como potenciais *amicus curiae*, fortalecendo a legitimidade e a efetividade da tutela coletiva.

### 5. Adequação da Justiça Estadual de Santa Catarina



6. A propositura da ação na capital do Estado de Santa Catarina atende ao critério legal (art. 93, II, do CDC) e garante maior efetividade, pois:

- concentra em um único juízo federal o processamento da causa, evitando decisões fragmentadas;
- assegura uniformidade da tutela jurisdicional de caráter nacional;
- possibilita diálogo institucional direto com os órgãos técnicos federais competentes;
- respeita o foro da capital, tradicionalmente reconhecido como adequado em hipóteses de lesão difusa e de repercussão interestadual.

Dessa forma, é inequívoca a competência da Justiça Estadual para processamento e julgamento da ACP, assegurando a participação da ACATE, Polícia Civil e PGE/SC (*amicus curiae*) como entes intervenientes e necessários à tutela coletiva de interesse nacional.

## 8. Medidas a serem pleiteadas

### a) Obrigações comuns às réis:

- Remover imediatamente, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, perfis, contas e conteúdos fraudulentos indicados nos autos ou denunciados por consumidores, vítimas, órgãos de defesa do consumidor ou pela parte autora;
- Implantar, no prazo de 30 (trinta) dias, canais específicos e amplamente divulgados, em língua portuguesa, com atendimento acessível e interface que permita comunicação rápida com autoridades (incluindo API segura para cooperação técnica), destinados ao recebimento e tratamento de denúncias de perfis falsos e golpes digitais;
- Apresentar, no prazo de 15 (quinze) dias, relatório circunstanciado contendo listagem de perfis e números denunciados, providências adotadas, tempos médios de resposta e critérios internos de análise;
- Implementar, no prazo de 60 (sessenta) dias, medidas nativas de segurança, com mecanismos automatizados (inclusive com uso de inteligência artificial) para detecção e bloqueio de padrões de fraude, como perfis falsos, contas em massa e uso de imagens duplicadas;
- Bloquear preventivamente anúncios pagos que promovam esquemas fraudulentos (investimentos, empréstimos, ofertas enganosas);
- Implementar mecanismos de proteção contra SIM-swap/portabilidade fraudulenta, com autenticações reforçadas e revisões multifatoriais;



- Manter logs e registros de eventos relevantes, com disponibilização segura às autoridades mediante ordem judicial;
- Contratar auditoria técnica independente;
- Adotar medidas de proteção específicas para usuários idosos (atendimento prioritário, alertas preventivos, bloqueios temporários e campanhas educativas).

**b) Obrigações específicas das operadoras de telefonia:**

- Adotar sistema rigoroso de verificação de identidade para contratação e ativação de linhas, incluindo biometria e cruzamento de dados oficiais;
- Criar canal prioritário para denúncias de uso fraudulento de linhas, com resposta obrigatória em até 4 (quatro) horas e bloqueio imediato em caso comprovado;
- Implementar sistemas de detecção de padrões suspeitos e mecanismos de “lista negra” compartilhada (observada a LGPD);
- Exigir justificativa e monitoramento especial para contratação de múltiplas linhas por um mesmo usuário.

**c) Obrigações específicas das plataformas digitais e provedores:**

- Exigir verificação adicional para perfis que se autodenominem profissionais liberais (ex.: advogados, médicos), mediante comprovação documental mínima;
- Desenvolver sistemas automatizados de detecção de fraudes, com retroalimentação e uso de inteligência artificial;
- Estabelecer canal prioritário para denúncias de apropriação de identidade profissional, com análise em até 2 (duas) horas e remoção imediata se confirmada a falsidade;
- Disponibilizar alertas automáticos de risco para mensagens de perfis recém-criados ou suspeitos;
- Criar selo/verificação de autenticidade para perfis profissionais, em integração com entidades como OAB e ConfirmADV;
- Implementar filtros automáticos para mensagens que contenham padrões típicos de golpes;
- Desenvolver programas educativos integrados ao aplicativo, com campanhas públicas em cooperação com órgãos de defesa do consumidor e entidades associativas.

**d) Medidas transversais e fiscalização:**



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

- Determinar o compartilhamento técnico e tempestivo de informações sobre perfis e números fraudulentos entre as rés, observadas as normas de proteção de dados;
  - Exigir a publicação de relatórios mensais de transparência, informando número de denúncias recebidas, perfis removidos e medidas preventivas;
  - Fixar multa diária progressiva (astreintes) em caso de descumprimento das obrigações, em montante a ser arbitrado judicialmente;
  - Intimar o Ministério Público para acompanhar e fiscalizar o cumprimento das medidas deferidas.
- **Astreintes:** multa diária progressiva em caso de descumprimento.
- **Danos morais coletivos:** condenação em valor significativo, e **que esses valores sejam depositados em conta judicial vinculada ao presente processo, como garantia provisória do cumprimento da decisão, permanecendo retidos até que o Estado de Santa Catarina institua formalmente o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, ocasião em que poderão ser transferidos para o** instrumento financeiro de apoio e implementação de programas, projetos e atividades destinadas ao financiamento de ações no cumprimento dos objetivos da Política Estadual de Proteção e Defesa das Relações de Consumo, conforme previsto em lei (art. 13, §1º, da Lei 7.347/1985, e art. 84, §4º, do CDC).
- Tal medida é **imprescindível**, uma vez que o Estado de Santa Catarina é a **única unidade da federação que não conta com um sistema formal de defesa do consumidor e seu respectivo fundo**, garantindo assim a proteção efetiva dos interesses difusos e coletivos enquanto se aguarda a criação do fundo estadual, em conformidade com o **art. 4º, III, e art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990)**.

Nesse contexto, revela-se imprescindível considerar a capacidade econômica das rés, que auferem lucros anuais bilionários — como demonstrado nos relatórios de receita da Meta (US\$ 164,5 bilhões em 2024), Google (US\$ 307 bilhões em 2024), Apple (US\$ 391 bilhões em 2024) e operadoras brasileiras (R\$ 182 bilhões em 2024). **A fixação de valores irrisórios comprometeria a eficácia da tutela jurisdicional, convertendo eventual condenação em mero custo operacional e incentivando a reiteração de falhas sistêmicas.**

O Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento de que a **fixação de indenizações e multas deve levar em conta a função punitiva e preventiva do instituto, proporcional ao porte econômico do réu e à gravidade da lesão coletiva** (REsp 1.635.428/RJ, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 27.06.2017; REsp 1.698.774/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 3ª Turma, j. 26.06.2018). Também consolidou que, em ações coletivas, o valor deve ser significativo o bastante para que cumpra sua finalidade social (AgInt no AREsp 1.147.595/SP, Rel. Min. Marco Buzzi, 4ª Turma, j. 17.05.2018).

## 9. Chances de Êxito

A análise conjunta dos fundamentos constitucionais, legais, doutrinários e jurisprudenciais indica **alta probabilidade de êxito da ACP e de deferimento da medida liminar**, pelos seguintes motivos:

### 1. *Fumus boni iuris* (probabilidade do direito):

- A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços decorre do **art. 14 do Código de Defesa do Consumidor**, que impõe dever de segurança às plataformas digitais, operadoras de telefonia e fabricantes de dispositivos móveis.
- O **STF, no Tema 987 da Repercussão Geral (RE 1.037.396)**, firmou que as plataformas digitais têm deveres **proativos** de segurança diante de ilícitos reiterados, não podendo se limitar a conduta meramente reativa.
- O **STJ, por meio da Súmula 479**, consolidou que instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, entendimento que por analogia se estende às plataformas digitais.
- O **TJSC** já reconheceu a falha de segurança em fraudes digitais via aplicativos de mensagens (Apelação n. 0305114-56.2017.8.24.0038), aplicando a responsabilidade objetiva por fortuito interno.

### 2. *Periculum in mora* (risco de dano):

- Os dados trazidos pela **OAB/SC** apontam a dimensão nacional do problema, com milhares de vítimas e prejuízos milionários já comprovados, inclusive em operações como a **Lex Falsa**.
- Em âmbito federal, a **Febraban** registrou prejuízos de R\$ 10,1 bilhões em 2024 decorrentes de fraudes financeiras digitais, sendo o golpe do WhatsApp e o golpe do falso advogado modalidades em franca expansão.
- O **Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003)** impõe prioridade absoluta à proteção das pessoas idosas, justamente as principais vítimas desses golpes, muitas vezes abordadas em situação de vulnerabilidade acentuada.
- A **Serasa Experian** reportou mais de 3,4 milhões de tentativas de fraude apenas no primeiro trimestre de 2025, evidenciando a escalada contínua e urgente da ameaça.

### 3. Contexto sistêmico e social:

- O fenômeno não atinge apenas consumidores individualmente, mas **compromete a credibilidade institucional do sistema de justiça**, pois utiliza indevidamente a identidade de advogados e decisões judiciais falsas para enganar vítimas.
- O impacto coletivo é inequívoco, justificando a tutela por meio da **Ação Civil Pública**, instrumento processual apto a fixar responsabilidades e impor obrigações estruturais a todo o ecossistema digital.

**Conclusão parcial:** diante do robusto conjunto normativo, jurisprudencial e fático, estão presentes de forma inequívoca os requisitos para a concessão da tutela de urgência (*fumus boni iuris e periculum in mora*), o que confere elevada probabilidade de êxito tanto numa **ACP** quanto na obtenção de medidas liminares que obriguem a adoção de protocolos de segurança imediatos.

---

## IV – CONCLUSÃO

O presente estudo técnico conclui pela imprescindibilidade da propositura da Ação Civil Pública, tendo como **núcleo fundante o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor**, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo risco da atividade e impõe o dever de segurança na prestação de serviços. A omissão das plataformas digitais, das operadoras de telefonia e dos demais agentes da cadeia digital em adotar medidas preventivas, nativas e eficazes de proteção aos usuários configura falha grave na prestação do serviço e enseja responsabilização solidária à luz do CDC.

A conclusão acima é reforçada pela integração normativa com outros diplomas que compõem o arcabouço de proteção do consumidor e da segurança digital, em especial: (i) o **Marco Civil da Internet** (Lei nº 12.965/2014), que, à luz do Tema 987 do STF, impõe deveres proativos de segurança diante de ilícitos reiterados; (ii) a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** (Lei nº 13.709/2018), que exige medidas técnicas e administrativas aptas a resguardar dados pessoais; (iii) o **Estatuto do Usuário de Serviços Públicos** (Lei nº 13.460/2017), que obriga prestação de serviço contínua, eficiente e segura; e (iv) o **Estatuto do Idoso** (Lei nº 10.741/2003), que impõe proteção especial a grupo hipervulnerável frequentemente atingido por essas fraudes. Soma-se, ainda, a Lei nº 14.155/2021, que agravou o regime sancionatório para fraudes eletrônicas e reforçou a necessidade de medidas preventivas empresariais.

Os golpes praticados por meio de aplicativos de mensagens e envolvendo telefonia móvel tornaram-se progressivamente mais sofisticados, o que demanda resposta proporcional e tecnicamente adequada por parte de fabricantes, desenvolvedores, operadoras e plataformas. Soluções tecnológicas maduras — incluindo sistemas de detecção automática, filtros comportamentais, selos de verificação e canais de denúncia com integração técnica — já se



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

encontram disponíveis e demonstram a viabilidade prática das medidas pleiteadas. Não é, portanto, aceitável transferir ao consumidor, sobretudo ao idoso e demais grupos hipervulneráveis, o ônus de ativar manualmente proteções ou contratar serviços adicionais quando o risco é inerente à atividade econômica das rés.

Por essas razões, a Comissão de Direito do Consumidor recomenda que as tecnologias de proteção existentes — e aquelas em desenvolvimento — sejam implementadas de forma **nativa, automática e contínua**, com manutenção e atualização periódicas (*security by design* e *security updates*), integrando o custo dessas proteções à cadeia de consumo. Tal exigência decorre da boa-fé objetiva, do dever de segurança, da responsabilidade objetiva pelo risco da atividade, da proteção constitucional à dignidade e à privacidade, e da legislação setorial e consumerista mencionada.

A omissão tecnológica, diante da previsibilidade e reiterada ocorrência dos golpes, configura não apenas falha na prestação do serviço, mas violação de direitos fundamentais e difusos, com consequências civis, administrativas, regulatórias e penais. Além do dano individual, o fenômeno compromete a credibilidade do sistema de justiça, ao permitir a usurpação indevida da identidade de advogados e de decisões judiciais, atingindo, assim, interesses coletivos e institucionais.

Em atenção às evidências fáticas e ao quadro normativo e jurisprudencial, registram-se, em síntese, os seguintes pontos:

1. Quadro fático: os dados disponíveis revelam a dimensão e o caráter sistêmico do problema, com elevado número de ocorrências e prejuízos expressivos, especialmente no âmbito estadual, o que torna clara a necessidade de atuação coletiva e estruturada.
2. Base constitucional: a defesa do consumidor encontra guarida constitucional (art. 5º, XXXII; art. 170, V), bem como a proteção especial às pessoas idosas (art. 230), reforçando a obrigação do Estado e dos agentes privados em adotar medidas eficazes de prevenção e reparação.
3. Responsabilidade do consumidor e dos fornecedores: embora ao consumidor incumba agir com prudência, esta obrigação não exime o fornecedor do dever de segurança; nas hipóteses de golpes complexos e sustentados por vazamentos ou falhas sistêmicas, a responsabilização recai sobre os integrantes da cadeia de fornecimento, nos termos dos arts. 14 e 7º, parágrafo único, do CDC.
4. Jurisprudência: entendimentos consolidam a possibilidade de responsabilização objetiva e a exigência de medidas proativas por parte das plataformas e provedores, reforçando o fundamento jurídico da tutela pleiteada.
5. Dever das empresas de tecnologia: o porte econômico e a capacidade técnica das rés indicam que as medidas técnicas requeridas são compatíveis e exequíveis, não se justificando omissão sob alegação de inviabilidade técnica.
6. Envolvimento institucional: o enfrentamento do problema exige cooperação técnica com órgãos especializados (Polícia Civil, ACATE) e a participação da PGE/SC como amicus curiae, visando subsidiar o juízo com expertise técnica e institucional, assegurando decisões mais eficazes e fundamentadas.

7. Legitimidade ativa: a OAB/SC reúne legitimidade para a propositura da ACP em defesa de interesses difusos e coletivos, em razão da afetividade temática e da repercussão institucional da matéria.
8. Competência judiciária: diante da difusão do dano no território estadual, a Justiça Estadual de Santa Catarina é o foro adequado para a centralização da tutela coletiva, com propositura na comarca da Capital.
9. Medidas cabíveis (sumário operacional): recomenda-se a formulação dos pedidos nos seguintes termos — sem prejuízo de outros que o Juízo entender cabíveis:
  - a) **Apresentação de plano de segurança:** em prazo de 30 (trinta) dias, com detalhamento técnico e cronograma de implementação;
  - b) **Implementação inicial de medidas urgentes:** em até 60 (sessenta) dias, compreendendo canais de denúncia 24h, API segura para cooperação técnica com autoridades, procedimentos de resposta e relatórios circunstanciados;
  - c) **Implementação integral de soluções estruturais:** em até 90 (noventa) dias, incluindo sistemas automatizados de detecção e bloqueio de fraudes (inclusive com uso de inteligência artificial), selo de verificação para perfis profissionais, mecanismos anti-SIM-swap e auditoria técnica independente;
  - d) **Fixação de astreintes e medidas coercitivas:** previsão de multa diária progressiva em caso de descumprimento, em montante a ser arbitrado pelo juízo;
  - e) **Condenação em danos morais coletivos:** com depósito em conta judicial vinculada ao feito enquanto não instituído o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, garantindo provisoriamente a efetividade da medida reparatória;
  - f) **Publicação de aviso público:** divulgação em meios oficiais das rés, por período determinado, com orientações preventivas e informações acessíveis ao público idoso;
  - g) **Intimação e fiscalização:** intimação do Ministério Público para acompanhamento e fiscalização do cumprimento das medidas deferidas;
  - h) **Cooperação técnica:** inclusão da ACATE, Polícia Civil e PGE/SC como entes intervenientes/amicus curiae, para aporte técnico, investigativo e normativo.

## **Dos Danos Morais Coletivos**

Pugna-se pela aplicação vigorosa da medida de reparação coletiva, por seu caráter preventivo e punitivo, apta a inibir a reiteração da conduta lesiva e a reparar o dano extrapatrimonial em face da coletividade afetada. Trata-se de instrumento essencial não somente para compensação, mas para a tutela dos direitos metaindividuais da sociedade e da própria credibilidade da advocacia, frequentemente atingida pela apropriação indevida da identidade profissional.

## **Da minuta de Anteprojeto que cria o Sistema e o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor**



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

A Comissão aprovou minuta de anteprojeto de lei destinada a instituir o sistema estadual de proteção e defesa do consumidor (ConsumidorSC), com a criação de fundo vinculado para financiamento de políticas públicas permanentes de proteção e educação consumerista. A institucionalização de mecanismo financeiro estadual dedicado permitirá a aplicação eficiente de recursos arrecadados em programas de prevenção, assistência às vítimas e fortalecimento da fiscalização.

### **Dever do Estado na implementação da política de defesa do consumidor**

Cabe ao Estado de Santa Catarina a implementação e o financiamento permanentes das políticas públicas de defesa do consumidor, nos termos constitucionais e legais, garantindo que os instrumentos financeiros e administrativos necessários estejam à disposição para execução das ações previstas. A proposta de criação do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor insere-se nessa obrigação, assegurando transparência e vinculação orçamentária dos recursos destinados à defesa dos direitos difusos e coletivos.

### **Chances de êxito**

Estando presentes os requisitos do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*, diante do conjunto robusto de elementos factuais, normativos e jurisprudenciais, conclui-se pela **alta probabilidade de êxito** da Ação Civil Pública e das medidas liminares ora recomendadas.

### **Trâmite regimental**

Conforme o Regimento Interno das Comissões da OAB/SC, o presente parecer foi debatido e aprovado pela Comissão de Direito do Consumidor e será encaminhado à Coordenadoria-Geral das Comissões para as providências cabíveis.

### **Deliberação final**

A Comissão de Direito do Consumidor, após ampla deliberação, **aprova por unanimidade o presente estudo técnico e recomenda** ao Presidente da OAB/SC, Dr. Juliano Mandelli, que submeta o tema ao Conselho Estadual, **propondo o ingresso da Ação Civil Pública perante a Justiça Estadual** da Capital de Florianópolis/SC, com inclusão da ACATE, da **Polícia Civil** e da PGE/SC como entes intervenientes e *amicus curiae*, conforme indicado no corpo do parecer.

Registra-se, por fim, que a Comissão, com vistas ao aprimoramento, **aprovou igualmente por unanimidade a Minuta Prévia da ACP** que acompanha este parecer, para avaliação nas instâncias competentes da OAB/SC.

É o parecer.



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

Sala das Comissões, 02 de outubro de 2025.

Documento assinado digitalmente

**gov.br** ALISSON LUIZ MICOSKI  
Data: 02/10/2025 19:43:09-0300  
Verifique em <https://validar.itd.gov.br>

**ALISSON LUIZ MICOSKI**

Relator

### DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS E INFRACONSTITUCIONAIS

#### 1. Constituições

- **Constituição Federal:** arts. 5º, XXXII (defesa do consumidor); 37, caput (princípio da eficiência administrativa); 109, I (competência da Justiça Federal); 125 (estrutura do Poder Judiciário); 170, V (ordem econômica); 230 (proteção ao idoso).
- **Constituição do Estado de Santa Catarina:** arts. 109, I (defesa do consumidor como princípio da ordem econômica estadual); 110 (dever do Estado na promoção da defesa do consumidor); 150 (promoção da defesa do consumidor); 162 (proteção integral ao idoso).

#### 2. Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990)

- Art. 4º, I e III (política nacional de relações de consumo, deveres de prevenção e harmonização);
- Art. 6º, I a VIII (direitos básicos do consumidor, direito à informação e facilitação da defesa, inversão do ônus da prova);
- Art. 7º, caput e parágrafo único (inviolabilidade da intimidade e responsabilidade solidária entre fornecedores);
- Art. 12 (responsabilidade objetiva do fabricante, produtor, construtor e importador);
- Art. 14 (responsabilidade objetiva pelos defeitos do serviço);
- Art. 25, §1º (solidariedade na cadeia de fornecimento);
- Art. 84, §4º (reparação de danos coletivos);
- Art. 93, II (competência residual da Justiça Estadual para causas coletivas);
- Art. 112 (reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos).

#### 3. Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003)

- Art. 3º (responsabilidade solidária da família, sociedade e Estado);
- Art. 4º (prioridade absoluta na efetivação de direitos fundamentais);
- Art. 71 (sanção a quem expuser o idoso a perigo de integridade e segurança).

#### 4. Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014)

---

Rua Paschoal Apóstolo Pítsica, 4860 - Florianópolis/SC - CEP 88025-255

E-mail: [comissoes@oab-sc.org.br](mailto:comissoes@oab-sc.org.br)

Telefone: (48) 3239-3500



- Art. 3º (princípios da disciplina da rede, proteção à privacidade, segurança da rede e responsabilidade dos agentes);
- Art. 5º, VIII (proteção à saúde e segurança dos usuários);
- Art. 6º, I a V (regularidade, continuidade, eficiência, segurança e atualidade);
- Art. 7º (inviolabilidade da intimidade, vida privada e comunicações);
- Art. 19 (responsabilidade dos provedores de aplicação).

#### **5. LGPD (Lei 13.709/2018)**

- Art. 6º, II e VII (princípios da adequação e segurança);
- Art. 44 (responsabilidade civil por tratamento inadequado de dados);
- Art. 46 (dever de adoção de medidas técnicas e administrativas de proteção de dados).

#### **6. Estatuto dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017)**

- Art. 5º (direitos do usuário, transparência e informação adequada);
- Art. 6º (deveres de órgãos e entidades públicas em relação à segurança, qualidade e atendimento);
- Art. 8º (instrumentos de participação e controle social).

#### **7. Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985)**

- Arts. 1º e 13, §1º (legitimidade para tutela de direitos difusos e coletivos, destinação de valores ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor);
- Art. 2º (foro do local onde ocorreu ou possa ocorrer o dano);
- Art. 5º, V e §1º (legitimidade da ACP e possibilidade de intervenção de órgãos com pertinência temática);
- Arts. 6º e 8º (produção de provas técnicas, periciais e documentais).

#### **8. Estatuto da OAB (Lei 8.906/1994) e Regulamento Geral da OAB**

- Estatuto: Art. 44, I (defesa da Constituição, da ordem jurídica, dos direitos humanos e da justiça social); Art. 57 (competência do Conselho Seccional).
- Regulamento Geral: Art. 105, V, b e parágrafo único (legitimidade do Conselho Seccional para ajuizar ACPs).

#### **9. Código Civil (Lei 10.406/2002)**

- Art. 927 (responsabilidade civil por ato ilícito que cause dano).

#### **10. Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015)**

- Arts. 297, 300, 319, 320, 330, 331, 434 e 435 (requisitos da petição inicial, tramitação processual e documentos necessários);



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

- Arts. 369, 370, 373 e seguintes (ampla liberdade probatória, prova documental, pericial e ônus da prova);
- Art. 138 (admissibilidade do *amicus curiae* em matérias de relevância social ou complexidade).

### **11. Código Penal (Lei 2.848/1940)**

- Arts. 171, 297, 299 e seguintes (crimes contra o patrimônio, falsidade ideológica e fraudes eletrônicas).



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

### MINUTA PRÉVIA

### JUÍZO DA VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL - FLORIANÓPOLIS/SC

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SECCIONAL DE SANTA CATARINA**, serviço público dotado de personalidade jurídica própria, inscrita no CNPJ nº 83.641.849/0001-59, com sede na Rua Paschoal Apóstolo Pítsica, nº 4.860, Bairro Agronômica, Florianópolis/SC, CEP 88025-255, neste ato representada por seu Presidente, Juliano Mandelli Moreira, pelos advogados que subscrevem a presente, com endereço profissional e endereço eletrônico para correspondência devidamente indicados no instrumento de procuração em anexo vem, respeitosamente, perante V. Ex.<sup>a</sup>, com fundamento no artigo 44, inciso I, da Lei nº 8.906/94 (Estatuto da Advocacia e da OAB), no artigo 133 da Constituição Federal, bem como nos artigos 5º, inciso II, da Lei nº 7.347/85 e 81 e 82, incisos I e IV, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), propor a presente

### AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

Em defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores catarinenses, em face de **Meta Platforms Inc. (WHATSAPP)**, CNPJ 13.347.016/0001-17, Av. Brigadeiro Faria Lima, 3477, 17º andar, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP 04538-133; **Google Brasil Internet Ltda. (ANDROID)**, CNPJ 06.990.590/0001-23, Av. Brigadeiro Faria Lima, 3477, 18º andar, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP 04538-133; **Apple Computer Brasil Ltda. (iOS)**, CNPJ 00.623.904/0003-35, Av. das Nações Unidas, 12901, Torre Norte, 7º andar, Brooklin Paulista, São Paulo/SP, CEP 04578-910; **Telefônica Brasil S/A (Vivo)**, CNPJ 02.558.157/0001-62, Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1376, 32º andar, São Paulo/SP, CEP 04571-936; **Claro S/A**, CNPJ 40.432.544/0001-47, Rua Henri Dunant, 780, Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP 04709-110; **Tim S/A**, CNPJ 02.421.421/0001-11, Av. Giovanni Gronchi, 7143, Vila Andrade, São Paulo/SP, CEP 05724-003; **Ói S/A** — em recuperação judicial, CNPJ 76.535.764/0001-43, Rua Humberto de Campos, 425, Leblon, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22430-190; **Algar Telecom S/A (Ctbc Telecom)**, CNPJ 71.208.516/0001-74, Av. João Naves de Ávila, 327, Uberlândia/MG, CEP 38408-100; **Sercomtel Telecomunicações S/A**, CNPJ 76.419.977/0001-50, Rua Senador Souza Naves, 200, Centro, Londrina/PR, CEP 86010-160; **Brisanet Serviços De Telecomunicações S/A**, CNPJ 08.797.449/0001-06, Rua Manoel Bezerra de Maria, 1149, Timbaúbas, Juazeiro do Norte/CE, CEP 63180-000 e **Unifique Telecomunicações S/A**, CNPJ 75.265.472/0001-73, Rua São Paulo, 200, Bairro Brasília, Timbó/SC, CEP 89160-000, tendo por objeto a declaração da responsabilidade civil objetiva e a imposição de obrigações de fazer às réis (plataformas de mensagens, provedores de sistema operacional e operadoras de telefonia), em razão da omissão e das falhas sistêmicas que têm permitido a proliferação do denominado “Golpe do Falso

---

Rua Paschoal Apóstolo Pítsica, 4860 - Florianópolis/SC - CEP 88025-255

E-mail: [comissoes@oab-sc.org.br](mailto:comissoes@oab-sc.org.br)

Telefone: (48) 3239-3500



Advogado", prática de alcance coletivo que causa danos materiais, morais e institucionais, notadamente contra pessoas idosas, e compromete a credibilidade do sistema de Justiça, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

## PRELIMINARMENTE

### I. DA COMPETÊNCIA E DA LEGITIMIDADE ATIVA

- CONSTITUIÇÃO FEDERAL: Art. 125 (estrutura do Poder Judiciário; competência da Justiça Estadual);
  - LEI DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA (Lei nº 7.347/1985): Art. 5º, V (legitimidade para propor ACP);
  - ESTATUTO DA OAB (Lei nº 8.906/1994): Art. 44, I (defesa da Constituição, da ordem jurídica, dos direitos humanos e da justiça social); Art. 57 (competência do Conselho Seccional);
  - REGULAMENTO GERAL DA OAB: Art. 105, V, b e parágrafo único (legitimidade do Conselho Seccional para ajuizar ACPs).
1. A OAB/SC tem legitimidade para propor ACP (Lei 7.347/85, art. 5º, V; Estatuto da OAB art. 44, I), e a ação deve ser proposta perante a Justiça Estadual de Santa Catarina, por envolver serviços de comunicação digital defeitos na prestação de serviços, em suma, falhas sistêmicas identificadas no âmbito estadual (art. 125 da CF e art. 93, II, CDC.).
  2. O Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil (Lei 8.906/94 - EOAB) determina no artigo 44, inciso I, o dever de *"defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas"*.
  3. O mesmo diploma legal, em seu art. 57, outorga ao Conselho Seccional "o exercício das competências, vedações e funções atribuídas ao Conselho Federal, no que couber e no âmbito de sua competência material e territorial".
  4. Igualmente, o artigo 105 do Regulamento Geral da OAB também disciplina a respeito da legitimidade da Conselho Seccional para propor Ação Civil Pública:

Art. 105. Compete ao Conselho Seccional, além do previsto nos arts. 57 e 58 do Estatuto:

[...]

V - ajuizar, após deliberação: [...]

b) ação civil pública, para defesa de interesses difusos de caráter geral e coletivos e individuais homogêneos.



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

Parágrafo único. O ajuizamento é decidido pela Diretoria, no caso de urgência ou recesso do Conselho Seccional.

5. O artigo 5º da lei nº. 7.347/1985 adotou fórmula ampla de legitimidade, tendo em vista a defesa dos direitos coletivos, difusos e individuais homogêneos, franqueando tal legitimidade a qualquer associação civil, que inclua entre suas finalidades a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência, ao patrimônio histórico, artístico, estético, turístico e paisagístico, bem assim de outros direitos difusos e coletivos.
6. É bem verdade, contudo, que a OAB é definida em lei como serviço público sem vínculo funcional ou hierárquico com a Administração Pública. Nesse sentido, confira-se no Supremo Tribunal Federal o julgamento da ADI 3026, Relator Ministro Eros Grau.
7. Assim entende o Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL . CONSELHO SECCIONAL. PROTEÇÃO DO PATRIMÔNIO URBANÍSTICO, CULTURAL E HISTÓRICO. LIMITAÇÃO POR PERTINÊNCIA TEMÁTICA. INCABÍVEL . LEITURA SISTEMÁTICA DO ART. 54, XIV, COM O ART. 44, I, DA LEI 8.906/94 . DEFESA DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, DO ESTADO DE DIREITO E DA JUSTIÇA SOCIAL. 1. Cuida-se de recurso especial interposto contra acórdão que manteve a sentença que extinguiu, sem apreciação do mérito, uma ação civil pública ajuizada pelo conselho seccional da Ordem dos Advogados do Brasil em prol da proteção do patrimônio urbanístico, cultural e histórico local; a recorrente alega violação dos arts. 44, 45, § 2º, 54, XIV, e 59, todos da Lei n. 8.906/94. 2. Os conselhos seccionais da Ordem dos Advogados do Brasil podem ajuizar as ações previstas - inclusive as ações civis públicas - no art. 54, XIV, em relação aos temas que afetem a sua esfera local, restringidos territorialmente pelo art. 45, § 2º, da Lei n. 8.906/84 . 3. **A legitimidade ativa - fixada no art. 54, XIV, da Lei n. 8.906/94 - para propositura de ações civis públicas por parte da Ordem dos Advogados do Brasil, seja pelo Conselho Federal, seja pelos conselhos seccionais, deve ser lida de forma abrangente, em razão das finalidades outorgadas pelo legislador à entidade - que possui caráter peculiar no mundo jurídico - por meio do art. 44, I, da mesma norma; não é possível limitar a atuação da OAB em razão de pertinência temática, uma vez que a ela corresponde a defesa, inclusive judicial, da Constituição Federal, do Estado de Direito e da justiça social, o que, inexoravelmente, inclui todos os direitos coletivos e difusos.** Recurso especial provido. [Grifamos]

(STJ - REsp: 1351760 PE 2012/0229361-3, Relator.: Ministro HUMBERTO MARTINS, Data de Julgamento: 26/11/2013, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: Dje 09/12/2013)

8. Nesta senda o próprio Tribunal da Cidadania firmou entendimento amplo sobre a legitimidade ativa da OAB em ações civis públicas coletivas. No REsp 1.423.825/CE, relatado pelo Ministro L. F. Salomão e julgado pela 4ª Turma em 07/11/2017 (Dje de 18/12/2017), o STJ decidiu por unanimidade que “a legitimidade ativa da OAB não está sujeita à exigência da pertinência temática no tocante à jurisdição coletiva, devendo-lhe ser reconhecida aptidão genérica para atuar em prol desses interesses supraindividuais”. Assim, a OAB/SC possui



legitimidade para ajuizar Ação Civil Pública visando à defesa dos direitos difusos e coletivos dos consumidores em Santa Catarina.

9. De fato, consoante restará demonstrado ao longo do arrazoado, a presente ação civil pública visa preservar a ordem jurídica, defender seus objetivos estatutários e coibir violações a interesses coletivos da sociedade, por meio dos consumidores e dos advogados catarinenses, o que endossa a legitimidade ativa da Seccional de Santa Catarina da Ordem dos Advogados do Brasil para sua propositura. Assim, uma vez que a Ordem dos Advogados do Brasil é uma entidade de serviço público *sui generis*, não restam dúvidas de que **a competência privativa para a presente demanda é da Justiça Estadual de Santa Catarina.**

## II. DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL

- CONSTITUIÇÃO FEDERAL: Art. 109, I (competência da Justiça Federal; restrição aos casos envolvendo a União, autarquias e empresas públicas federais);
  - CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA: Art. 150 (dever do Estado de promover a defesa do consumidor);
  - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: Art. 93, II (competência residual da Justiça Estadual para causas coletivas de consumo);
  - LEI DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA (Lei nº 7.347/1985): Art. 2º (foro do local onde ocorreu ou possa ocorrer o dano).
10. A Autora vem esclarecer, desde logo, a competência para o processamento e julgamento da presente ação perante a Justiça Estadual, mais precisamente a Vara Cível da Comarca de Florianópolis/SC, uma vez que não se verifica qualquer interesse direto da União ou de entidades autárquicas federais, mas sim a necessidade de tutela coletiva de direitos do consumidor no âmbito estadual, com efeitos concentrados na população catarinense.
11. Nos termos do **art. 109, inciso I, da Constituição Federal, a Justiça Federal somente é competente quando a União, suas autarquias ou empresas públicas figurarem no polo passivo**. Não havendo ente federal envolvido na lide, a competência permanece com a Justiça Estadual, assim dita a normativa:

Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar:

I – as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, réis, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho;

12. Nesse sentido, entende a jurisprudência:

*"DEFESA DOS CONSUMIDORES A TÍTULO COLETIVO. POSSIBILIDADE. (...)4. A Ordem dos Advogados do Brasil, seja pelo Conselho Federal, seja pelos conselhos seccionais, possui legitimidade ativa para ajuizar Ação Civil Pública para a defesa dos consumidores a título coletivo.5. Em razão de sua finalidade constitucional específica, da relevância dos bens jurídicos*



*tutelados e do manifesto viés protetivo de interesse social, a legitimidade ativa da OAB não está sujeita à exigência da pertinência temática no tocante à jurisdição coletiva, devendo lhe ser reconhecida aptidão genérica para atuar em prol desses interesses supraindividuais.<sup>6</sup> No entanto, “os conselhos seccionais da Ordem dos Advogados do Brasil podem ajuizar as ações previstas – inclusive as ações civis públicas – no art. 54, XIV, em relação aos temas que afetem a sua esfera local, restringidos territorialmente pelo art. 45, § 2º, da Lei n. 8.906/84” (REsp 1351760/PE, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 26/11/2013, DJe 9/12/2013).(...)(REsp n. 1.423.825/CE, rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 7/11/2017, DJe de 18/12/2017).”*

13. A controvérsia posta nos autos insere-se na defesa dos consumidores, matéria cuja competência se estabelece de forma residual à Justiça Estadual, conforme o artigo 93, II, do Código de Defesa do Consumidor, combinado com o artigo 150 da Constituição do Estado de Santa Catarina, que impõe ao Estado o dever de promover, na forma da lei, a defesa do consumidor.
14. Ainda, nos termos do **art. 2º da Lei nº 7.347/1985** e do **art. 93, II, do Código de Defesa do Consumidor**, a Ação Civil Pública deve ser proposta no foro do local onde ocorreu ou possa ocorrer o dano, especialmente quando os efeitos da conduta ilícita atingem mais de um município dentro do mesmo Estado. Nesses casos, admite-se a **propositura da demanda na capital do Estado**, que concentra a competência para apreciação do litígio coletivo.
15. No caso em análise, o chamado “**golpe do falso advogado**”, objeto da **Operação Lex Falsa**, desvela uma prática lesiva de **abrangência estadual**. Embora haja registros de vítimas em outras unidades da Federação, as investigações foram **deflagradas pela Polícia Civil de Santa Catarina** e identificaram atuação reiterada da organização criminosa em **prejuízo de consumidores catarinenses**, com uso de linhas telefônicas e aplicativos de mensagens no território estadual.
16. Diante da **difusão territorial do dano dentro do Estado de Santa Catarina**, é legítima a fixação da competência na **Justiça Estadual catarinense**, com propositura da Ação Civil Pública no **foro da Capital**, nos termos dos dispositivos legais mencionados.
17. Desta forma, este Juízo é competente para julgar a presente ação.

### III. DOS FATOS

18. O Brasil atravessa uma epidemia de golpes digitais praticados por meio de aplicativos de mensagens e linhas de telefonia celular, que têm causado prejuízos bilionários à coletividade. Segundo o **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2025**, foram registrados **281 mil casos de estelionato digital apenas em 2024**, sendo Santa Catarina o estado com maior número absoluto de ocorrências. O golpe do “falso advogado”, investigado na **Operação Lex Falsa** pela Polícia Civil de Santa Catarina, ilustra a gravidade da situação: criminosos falsificavam identidades profissionais de advogados, utilizando aplicativos de mensagens e linhas clonadas para induzir vítimas – em especial idosos – a transferirem valores vultosos.

19. Ainda que ao consumidor também incumba adotar condutas prudentes e cooperativas no uso de aplicativos e aparelhos móveis — de modo a contribuir para a efetividade da proteção em suas relações digitais —, não se pode ignorar que a **sofisticação crescente dos golpes virtuais altera o cenário de responsabilização civil**. Em muitas dessas fraudes, os criminosos utilizam **dados autênticos do consumidor**, obtidos por meio de vazamentos ou falhas de segurança em sistemas de terceiros. Nessas hipóteses, não se pode falar em imprudência ou negligência exclusiva do usuário, mas sim em um **ambiente de vulnerabilidade informacional** decorrente de deficiências na proteção de dados.
20. No presente caso, a tentativa de imputar responsabilidade ao consumidor pela própria vitimização mostra-se insustentável diante da complexidade das fraudes digitais, que muitas vezes envolvem engenharia social altamente sofisticada, vazamento de dados sigilosos e falhas estruturais na governança de riscos das empresas. Sendo assim, no âmbito do **Código de Defesa do Consumidor**, especialmente em seu **art. 14**, a responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços é **objetiva**, de modo que respondem **independentemente de culpa** pelos danos decorrentes de falhas de segurança, defeitos na prestação do serviço ou ausência de mecanismos preventivos adequados.

### 1) Dimensão do dano ao consumidor

21. Os números são estarrecedores:
22. **Santa Catarina**: em 2024, foram **72.834 casos de estelionato digital**, o que corresponde a **25,9% de todas as ocorrências do país**, com taxa de **903,8 casos por 100 mil habitantes**, a mais alta do Brasil. [Fonte: [https://tropicalfm99.com.br/noticia/estelionatos-virtuais-crescem-em-2024-e-sc-segue-lider-no-pais-com-mais-de-72-mil-casos?utm\\_source=chatgpt.com](https://tropicalfm99.com.br/noticia/estelionatos-virtuais-crescem-em-2024-e-sc-segue-lider-no-pais-com-mais-de-72-mil-casos?utm_source=chatgpt.com)].
23. **Brasil**: somente no 1º trimestre de 2025 registraram-se **3,4 milhões de tentativas de fraude**, aumento de 22,9% em relação ao ano anterior. Em fevereiro de 2025, houve **1,1 milhão de golpes evitados**, número que dá a dimensão da escalada do risco. [Fonte: [https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/tentativas-de-fraude-crescem-229-no-1-trimestre-de-2025-em-comparacao-ao-mesmo-periodo-de-2024-revela-serasa-experian/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/tentativas-de-fraude-crescem-229-no-1-trimestre-de-2025-em-comparacao-ao-mesmo-periodo-de-2024-revela-serasa-experian/?utm_source=chatgpt.com)].
24. **Prejuízos financeiros**: segundo a Febraban, apenas em 2024 os golpes digitais resultaram em **R\$ 10,1 bilhões em perdas**, sendo **R\$ 2,7 bilhões em fraudes via PIX**, modalidade predominante neste golpe. [Fonte: [https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm_source=chatgpt.com)].
25. **Casos concretos** em Santa Catarina registram prejuízos individuais de **R\$ 12 mil, R\$ 45 mil e até R\$ 83 mil**, em geral suportados por **idosos e consumidores vulneráveis**, alvos preferenciais dos criminosos. [
26. Esses dados evidenciam que o golpe causa **dano individual homogêneo** (às vítimas diretas), mas também **dano difuso e coletivo** (à segurança das relações de consumo, à confiança na advocacia e ao funcionamento da Justiça).

## 2) Contraste com os lucros das rés

27. Enquanto milhares de consumidores sofrem perdas patrimoniais, as rés — **plataformas digitais, sistemas operacionais e operadoras de telefonia** — auferem **lucros bilionários** com a exploração de seus serviços:
- A Meta (WhatsApp) reportou faturamento de **US\$ 164,5 bilhões em 2024**, aumentado o lucro em 59% em relação ao ano anterior. [Fonte: <https://veja.abril.com.br/economia/meta-dona-do-facebook-bate-receita-recorde-e-tem-planos-para-ia/>]
  - O Google (Alphabet) registrou receita global superior a **US\$ 307 bilhões em 2024**. {Fonte: <https://brazileconomy.com.br/2025/03/o-mundo-dos-negocios-nao-gira-mais-sem-cloud-aafirma-head-do-google-brasil/>}
  - A Apple alcançou receita total em 2024 de **US\$ 391 bilhões**. [Fonte: <https://valor.globo.com/empresas/noticia/2024/12/27/apple-se-aproxima-do-inedito-valor-de-mercado-de-us-4-trilhoes-mesmo-com-desconfiancas.ghtml>]
  - As operadoras de telefonia brasileiras, juntas, tiveram **receita líquida superior a R\$ 182 bilhões em 2024**. [Fonte:<https://www.teleco.com.br/comentario/com1143.asp#:~:text=A%20Vivo%20liderou%20em%20receita%20l%C3%ADquida%20com,receita%20l%C3%ADquida%20total%20das%20prestadoras%20em%202024>]
28. Apesar desse cenário de prosperidade, **pouco ou nada investiram em sistemas eficazes de prevenção a fraudes**. O ônus da omissão recai sobre o consumidor, em clara afronta ao princípio da **vulnerabilidade do consumidor** (art. 4º, I, CDC) e à **boa-fé objetiva**. A situação descrita não é mero fortuito externo, mas um **fortuito interno**, inerente ao risco da atividade explorada pelas rés. Conforme estabelece o **art. 14 do CDC**, a responsabilidade do fornecedor é **objetiva**, não se eximindo por alegada culpa de terceiro.
29. A prática do “Golpe do Falso Advogado” **atenta contra o direito básico à segurança do consumidor** (art. 6º, CDC); **viola o dever de proteção de dados pessoais** (art. 46 da LGPD); **afronta a dignidade do idoso** (art. 230 da CF e Estatuto do Idoso) e compromete um bem difuso essencial: a **confiança social na advocacia e no sistema de justiça**.
30. Portanto, os fatos demonstram de maneira inequívoca a necessidade de atuação judicial imediata, sob pena de perpetuação e agravamento do dano coletivo.

## MÉRITO

## IV. DO DIREITO

### 3) Da Constituição Federal e da Constituição Estadual

- CONSTITUIÇÃO FEDERAL: ART. 5º, XXXII (DEFESA DO CONSUMIDOR); ART. 170, V (PRINCÍPIO DA ORDEM ECONÔMICA); ART. 230 (PROTEÇÃO AO IDOSO).

- CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA: ART. 109, I (DEFESA DO CONSUMIDOR COMO PRINCÍPIO DA ORDEM ECONÔMICA ESTADUAL); ART. 110 (DEVER DO ESTADO NA PROMOÇÃO DA DEFESA DO CONSUMIDOR); ART. 162 (PROTEÇÃO INTEGRAL AO IDOSO).
31. Os golpes virtuais, como o denominado **“Golpe do Falso Advogado”**, ultrapassam a esfera de prejuízos individuais e afetam a própria **confiança social nas relações de consumo**, atingindo valores constitucionais fundamentais que estruturam o Estado Democrático de Direito.
32. A **Constituição Federal**, em seu **art. 5º, XXXII**, dispõe expressamente que **“o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”**, estabelecendo um **dever de proteção da parte vulnerável** e vinculando todo o ordenamento jurídico à tutela da integridade, da segurança e da boa-fé nas relações de consumo. Trata-se de mandamento normativo que, conforme ensina **Cláudia Lima Marques**, impõe a consagração de um verdadeiro **direito fundamental do consumidor**, de natureza coletiva e difusa, cuja eficácia se projeta tanto na atuação estatal quanto na responsabilidade dos fornecedores privados (MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: RT, 2016).
33. No mesmo sentido, o **art. 170, V, da Constituição** insere a defesa do consumidor entre os **princípios da ordem econômica**, de modo que a atividade empresarial não pode se desenvolver dissociada do dever de assegurar práticas **seguras, transparentes e leais**. A proteção do consumidor, portanto, não se apresenta apenas como uma garantia individual, mas como condição de legitimidade da própria atividade econômica em uma sociedade de mercado, orientada pela **função social da empresa** e pelo respeito à **dignidade da pessoa humana** (art. 1º, III, da CF). Assim, a persistência de fraudes digitais massivas, favorecidas por falhas de segurança e omissões de fornecedores, traduz não só ofensa a direitos individuais, mas também uma afronta à própria **ordem constitucional**, que erigiu a defesa do consumidor como **diretriz fundamental da vida econômica e social brasileira**.
34. Do mesmo modo, a **Constituição do Estado de Santa Catarina** reafirma tais comandos: reconhece a **defesa do consumidor como princípio da ordem econômica estadual** e impõe ao Estado o **dever de promover sua proteção contra práticas abusivas** (arts. **109, I e 110**), bem como consagra a **proteção integral ao idoso** (art. **162**), reafirmando, em âmbito estadual, a **obrigação de resguardar a dignidade, o bem-estar e a segurança das pessoas idosas frente às fraudes digitais**.

#### 4) Do Código do Consumidor

- ART. 4º (POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO – HARMONIZAÇÃO, BOA-FÉ OBJETIVA E EQUILÍBRIO); ART. 6º, III (DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA);
- ART. 14 (RESPONSABILIDADE OBJETIVA PELOS DEFEITOS DO SERVIÇO, INDEPENDENTEMENTE DE CULPA);
- ART. 12 (RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FABRICANTE, PRODUTOR, CONSTRUTOR E IMPORTADOR);
- ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO (RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE FORNECEDORES);

- ART. 25, § 1º (SOLIDARIEDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO).
35. O **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)** é o diploma jurídico central para a presente ação, porquanto consagra a tutela dos direitos fundamentais dos consumidores e estabelece princípios que vinculam fornecedores de produtos e serviços.
36. O **art. 4º do CDC** dispõe que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo a harmonização dos interesses entre fornecedores e consumidores, fundada na **boa-fé objetiva** e no equilíbrio das relações. Desse mandamento decorre que tanto fornecedores quanto consumidores devem adotar condutas éticas, leais e colaborativas.
37. O **art. 6º, III, do CDC** assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os serviços, impondo-lhe, por consequência, o dever de utilização prudente e diligente. No ambiente digital, tal dever se traduz em cuidados básicos, como a proteção de senhas, atualizações de sistemas e cautela na exposição de dados pessoais. Trata-se de aplicação direta da **boa-fé objetiva**, que exige padrões de comportamento leal e transparente na relação de consumo.
38. Todavia, ainda que ao consumidor caiba agir com prudência e cooperação, não se pode ignorar que a crescente sofisticação dos golpes virtuais — como o denominado *“Golpe do Falso Advogado”* — altera substancialmente o regime de responsabilização civil. Em tais fraudes, criminosos frequentemente utilizam **dados autênticos das vítimas**, obtidos mediante **vazamentos ou falhas de segurança em sistemas de terceiros**, situação que evidencia a **vulnerabilidade informacional** do consumidor e a insuficiência das medidas preventivas adotadas pelos fornecedores.
39. O **art. 14 do CDC** estabelece que o fornecedor de serviços responde, **independentemente de culpa**, pela reparação dos danos decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços. O § 3º, inciso II, do mesmo artigo prevê a exclusão da responsabilidade apenas nos casos de **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro**. Entretanto, essa excludente não se sustenta em fraudes digitais complexas, nas quais a falha sistêmica de segurança é elemento determinante, como no caso dos Golpes digitais que pululam em aumento exponencial à revelia das frágeis ou inexistentes medidas das rês.
40. A responsabilidade objetiva configura-se como um dos alicerces do diploma legal consumerista no que tange à proteção do consumidor. Neste sentido, tem-se que: “Art. 12. Do Código de Defesa do Consumidor diz: **O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores [...]**. A doutrina de **Cláudia Lima Marques** igualmente é categórica ao asseverar que “a responsabilidade objetiva do fornecedor decorre do risco da atividade, sendo incompatível com a transferência desse risco ao consumidor em situações de falhas sistêmicas ou vazamento de dados” [Contratos no Código de Defesa do Consumidor, RT, 2011].
41. Desta forma, é possível afirmar, sob a ótica consumerista, que o fornecedor precisa responder pelos riscos que seus produtos ou serviços acarretam aos consumidores, já que lucra com eles. Isto é, conforme José Geraldo Brito Filomeno, “quem lucra com determinada atividade que representa um risco a terceiro deve também responder pelos danos que a mesma venha a acarretar” (Manual de Direito do Consumidor. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.).
42. A **jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça** acompanha essa evolução. A **Súmula 479/STJ** dispõe que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito

de operações bancárias". Em reforço, no **REsp n. 2.052.228/DF**, o STJ reconheceu que ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira e não caracterizam culpa exclusiva do consumidor, mas sim **fortuito interno**, inerente à própria atividade empresarial.

43. Nesse mesmo sentido, o **TJSC** já decidiu que:

"A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, só podendo ser afastada se comprovada a ausência de defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. 4. Caracteriza-se a falha na prestação do serviço bancário quando não são acionados mecanismos de segurança capazes de impedir movimentações atípicas e alheias ao padrão de consumo do cliente. 5. No caso dos autos, embora o autor tenha repassado seus dados bancários ao fraudador, a responsabilidade do banco fica caracterizada pela falha na identificação de movimentação atípica e suspeita, consistente na contratação de empréstimo de alto valor, acompanhada de cinco transferências e uma tentativa de pagamento de boleto que somavam a quase totalidade do valor liberado na conta do consumidor, realizadas em sequência e no mesmo dia." (TJ-SC - Apelação: 50134489220218240092, Relator: Leone Carlos Martins Junior, Data de Julgamento: 24/09/2024, Terceira Câmara Especial de Enfrentamento de Acervos).

44. Segundo **SÉRGIO CAVALIERI FILHO** (...) o fato de terceiro, segundo a opinião dominante, equipara-se ao caso fortuito ou força maior, por ser uma causa estranha à conduta do agente aparente, imprevisível e inevitável (**in Programa de Responsabilidade Civil. 7ª edição. São Paulo: Atlas, 2007, pág. 65**). É, por conseguinte, insustentável a exclusão do nexo de causalidade por fato exclusivo de terceiro considerando a hipótese de fraude. Nesta situação, se está diante de um caso de fortuito interno, estritamente relacionado a procedimentos desenvolvidos pelas rés. Neste contexto, a responsabilidade das rés é manifesta, pois lhes competiam a prestação de serviços seguros e eficientes, devendo arcarem com qualquer dano que venha causar em razão de eventuais falhas ou deficiências.
45. Portanto, não há como imputar ao consumidor a integralidade do risco. Ao contrário, deve-se reconhecer a natureza de **fortuito interno** dessas fraudes, atraindo a responsabilidade **objetiva e solidária** de todos os integrantes da cadeia de fornecimento (arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC).
46. Dessa forma, revela-se **inviável imputar ao consumidor o risco integral das fraudes virtuais**, sendo inequívoca a aplicação do instituto do **fortuito interno** como fundamento da responsabilidade civil objetiva dos fornecedores. Ao explorar economicamente a atividade digital e os serviços de telecomunicação, tais empresas assumem também os riscos a ela inerentes, devendo reparar os danos coletivos e individuais ocasionados.
47. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem acompanhado a evolução dos golpes digitais. A Súmula 479/STJ já pacificou que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Em reforço, a Corte tem reiterado que fraudes eletrônicas sofisticadas configuram risco inerente à própria atividade empresarial,

- não podendo ser imputadas à culpa exclusiva do consumidor (AgInt no AREsp 1.728.279/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 23.11.2020)
48. A responsabilidade solidária das rés encontra amparo direto no **Código de Defesa do Consumidor, que em seu art. 7º, parágrafo único, estabelece que os responsáveis pela ofensa ao consumidor respondem solidariamente pela reparação dos danos, e no art. 25, § 1º, que reafirma a solidariedade de todos os integrantes da cadeia de fornecimento.** Nesse contexto, plataformas de mensagens, operadoras de telefonia e fabricantes de sistemas e aparelhos móveis integram inegavelmente a mesma cadeia de consumo, lucrando com a atividade econômica e compartilhando o dever de assegurar a segurança dos serviços prestados.
49. A doutrina de **Bruno Miragem** é clara ao assinalar que “a solidariedade entre fornecedores, prevista no CDC, decorre da vulnerabilidade estrutural do consumidor e da função social do contrato, impedindo que o risco da atividade seja transferido ao usuário final” (Curso de Direito do Consumidor, 6ª ed., RT, 2021).
50. O Superior Tribunal de Justiça tem vasto entendimento neste sentido, senão vejamos:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. COBERTURA. DOENÇA PRÉ-EXISTENTE . CIÊNCIA PRÉVIA. PROVA. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL . REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ . INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REVISÃO. PERDA DE UMA CHANCE. PROPORCIONALIDADE . FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. PENSIONAMENTO POR MORTE EM FAVOR DE GENITORES. VÍTIMA MENOR DE IDADE. BAIXA RENDA . CIRCUNSTÂNCIA FÁTICA QUE DEVE SER EXAMINADA NAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. HOSPITAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDARIEDADE PASSIVA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO . 1. Não havendo prova da ciência de doença pré-existente, é indevida a negativa de cobertura de plano de saúde fundada na ausência de boa-fé do segurado. A conclusão do laudo pericial, transcrita no corpo do acórdão, é no sentido de que a genitora da menor não tinha conhecimento da pré-existência de doença que agravou seu quadro de saúde, levando-a a óbito. 2 . O Tribunal de origem, a partir do exame soberano dos fatos e das provas dos autos, reputou injustificada a recusa da operadora de plano de saúde em autorizar a internação hospitalar. A revisão dessas conclusões é inviável na instância especial, à luz do enunciado n. 7 da Súmula do STJ. 3 . O tema relacionado à necessária proporção entre a indenização e a perda da chance de recuperação da paciente não foi objeto de exame pelo Tribunal local, carecendo o recurso, nesse ponto, do necessário prequestionamento. 4. A modificação do valor da indenização por danos morais somente é admitida, na instância excepcional, quando evidentemente excessivo ou irrisório o quantum arbitrado nas instâncias ordinárias, o que não se verifica no caso presente. 5 . O Tribunal local negou o pedido de pensionamento à genitora da menor sob o fundamento de que esta não exercia e nem poderia exercer atividade laborativa. Contudo, prevalece no STJ o entendimento de que "em se tratando de família de baixa renda, é devida a indenização por danos materiais, sob a forma de pensionamento mensal, em prol dos genitores de menor de idade falecido em decorrência de ato ilícito, independentemente da comprovação de que este exercia, quando em vida, atividade remunerada" (AgInt no AREsp 1419241/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 14/05/2019, DJe 23/05/2019).5 . 1. O exame das condições financeiras da família da vítima é inviável na instância especial, por exigir o revolvimento dos fatos e das provas dos autos, razão pela qual os autos devem retornar à origem para análise dessa circunstância fática. 6. As instâncias ordinárias não se manifestaram sobre a tese de responsabilidade objetiva e solidariedade passiva do hospital que atendeu a menor . Ausente o necessário prequestionamento, não se conhece do recurso sobre o tema. 7. Recurso especial de AMICO SAÚDE LTDA. desprovido . 8. Recurso especial de KARLA KAUNNE DE



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

OLIVERIA REIS parcialmente provido para determinar o retorno dos autos à origem, a fim de que o Tribunal verifique as condições econômicas da família da vítima e reexamine o pedido de pensionamento mensal.

(STJ - REsp: 1844668 RJ 2016/0213503-2, Relator.: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 14/09/2021, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 03/11/2021)

51. Ainda neste mesmo a jurisprudência do **Superior Tribunal de Justiça** já consolidou que os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente perante o consumidor, independentemente de culpa: ***"Responsabilidade administrativa do fornecedor, no caso a apelante, que é objetiva e solidária entre todos os integrantes da cadeia de consumo"*** (STJ - REsp: 0000000000002208893, Relator.: Ministra REGINA HELENA COSTA, Data de Julgamento: 13/05/2025, Data de Publicação: Data da Publicação DJEN 16/05/2025)
52. Neste turno, a Corte Barriga Verde identicamente se pronunciou em pronunciou à profundidade no tema:

Recurso inominado. Juizado especial cível. Ação de indenização por danos materiais E morais. Serviço de telecomunicação. relação de consumo. Portabilidade sem anuênciia do usuário. Sentença de procedência. Insurgência da ré. 1. TESE DE inexistência de falha na prestação do serviço, uma vez que o início do processo de portabilidade ocorreu perante a Vivo (OPERADORA RECEPTORA), por essa razão a sua responsabilidade pelo fato não foi comprovada. INSUBSISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE TANTO DA OPERADORA RECEPTORA QUANTO DA DOADORA. INCUMBÊNCIA DA OPERADORA DOADORA DE EFETUAR A CONFERÊNCIA DOS DADOS ENVIADOS. INEXISTÊNCIA DE PROVAS ROBUSTAS DE QUE HOUVE A AVERIGUAÇÃO E QUE OS DADOS RECEBIDOS NÃO ERAM DIVERGENTES. ADEMAIS, Verifica-se pela tela sistêmica constante no bojo do recurso inominado que sequer há no bilhete de portabilidade (nº 161203622) o número de identidade do consumidor e o CPF. SEGUNDO a Resolução n.º 460/2007 da ANATEL: a portabilidade pode ser recusada no caso de envio de dados incompletos, POR OPORTUNO TRANSCREVO: ***"Art. 49. A fase de autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do usuário, que são encaminhados à Prestadora Doadora por meio da Entidade Administradora. Ainda: Art. 51. A Solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos: I - Dados enviados incorretos ou incompletos; [...].***

Colhe-se da jurisprudência de Tribunal o entendimento de que, evidenciada a portabilidade de linha telefônica sem solicitação/autorização, recai sobre as operadoras de telefonia receptora e doadora a responsabilidade por eventuais danos experimentados pelo consumidor: ***"APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PORTABILIDADE INDEVIDA DE LINHA DE TELEFONIA MÓVEL. TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE PARA TERCEIRO. INVASÃO DE CONTAS DE APlicATIVOS DE CONVERSA E DE REDE SOCIAL, E CONSEQUENTE PRÁTICA DE ATOS FRAUDULENTOS. PARCIAL PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. DUPLO INCONFORMISMO. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES. OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. INSURGÊNCIA DA DEMANDADA/EMPRESA DE TELEFONIA. ALEGADA ILEGITIMIDADE E RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA PRESTADORA RECEPTORA DA PORTABILIDADE (TIM). INSUBSISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE AMBAS AS PRESTADORAS (DOADORA E RECEPTORA). EXEGESE DO ARTIGO 45 DA RESOLUÇÃO N. 460/2007 DA ANATEL E DO ARTIGO 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO. DANOS MORAIS. PLEITO DE MINORAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. VALOR FIXADO***



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

DENTRO DOS PARÂMETROS DA CORTE EM DEMANDAS ANÁLOGAS. QUANTUM MANTIDO. INSURGÊNCIA DE AMBOS OS LITIGANTES. ALMEJADA CONDENAÇÃO SOLIDÁRIA DA PLATAFORMA DE REDE SOCIAL/FACEBOOK. DESCABIMENTO. FALHA OCORRIDA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DAS OPERADORAS DE TELEFONIA ENVOLVIDAS NA PORTABILIDADE SEM AUTORIZAÇÃO DO TITULAR DA CONTA, QUE CULMINOU NA INVASÃO DAS CONTAS PESSOAIS DO AUTOR. NEXO DE CAUSALIDADE NÃO EVIDENCIADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS. (TJSC, Apelação n. 5014685-33.2022.8.24.0091, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Jairo Fernandes Gonçalves, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 22-08-2023-Grifei)." "APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CONDENATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DE UMA DAS RÉS. ILEGITIMIDADE PASSIVA. APELANTE QUE SUSTENTA A RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA CORRÉ PELA PORTABILIDADE INDEVIDA DE LINHA TELEFÔNICA. INSUBSTÊNCIA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE AMBAS AS PRESTADORAS (DOADORA E RECEPTORA) PELOS PRAZOS E PROCEDIMENTOS DO PROCESSO DE PORTABILIDADE. ART. 45 RES. 460/07/ANATEL E ART. 7º, P. Ú., CDC. PREFACIAL RECHAÇADA. MÉRITO. PERDA DEFINITIVA DE LINHA TELEFÔNICA. PORTABILIDADE SEM AUTORIZAÇÃO. TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE PARA TERCEIRO. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL E O SIMPLES DISSABOR COTIDIANO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. VERBA ARBITRADA EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) NA ORIGEM. PLEITO DE MINORAÇÃO. INVIABILIDADE. EXTENSÃO DO DANO. IMPOSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO DA TITULARIDADE DA LINHA TELEFÔNICA À APELADA. CONDIÇÃO ECONÔMICA DAS APELANTES. CONCESSIONÁRIAS COM CAPITAL SOCIAL QUE SUPERA BILHÕES DE REAIS. INDENIZAÇÃO PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. SENTENÇA MANTIDA. ARBITRAMENTO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. ART. 85, §11, DO CPC. IMPOSSIBILIDADE. ESTIPÊNDIO JÁ FIXADO NO MÁXIMO LEGAL PELO JUÍZO A QUO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Apelação n. 0302988-73.2018.8.24.0024, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Haidée Denise Grin, Sétima Câmara de Direito Civil, j. 13-05-2021- Grifei)." "RECURSOS INOMINADOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - SERVIÇOS DE TELEFONIA - PORTABILIDADE PARA TERCEIRO NÃO AUTORIZADA PELA PARTE AUTORA - RÉS ALEGAM AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE - AFASTADA - OPERADORA DOADORA E OPERADORA RECEPTORA SÃO RESPONSÁVEIS PELA PORTABILIDADE - RESOLUÇÃO N. 460/2007 DA ANATEL - DANO MORAL CARACTERIZADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO - SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS - RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS. (TJSC, PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL n. 5004299-04.2019.8.24.0008, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Adriana Mendes Bertoncini, Terceira Turma Recursal - Florianópolis (Capital), j. 07-07-2021- Grifei)." 2. PEDIDO DE AFASTAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REJEIÇÃO. É inviável acolher a pretensão, considerando que, durante 15 dias, o autor ficou impossibilitado DE utilizar o serviço, O QUAL possui natureza essencial e era utilizado para fins profissionais. É evidente que a situação ultrapassou o mero dissabor, configurando abalo anímico passível de indenização. DEVER DE INDENIZAR EVIDENCIADO. 3. PLEITO SUBSIDIÁRIO DE MINORAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. ACOLHIMENTO. O Valor arbitrado (R\$ 10.000,00) deve ser reduzido, por ser excessivo, para R\$ 5.000,00 (CINCO mil reais). REDUÇÃO QUE SE MOSTRA NECESSÁRIA PARA ATENDER OS CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE E O PADRÃO ADOTADO PARA CASOS SEMELHANTES, BEM COMO A EXTENSÃO DOS DANOS (CC, art. 944). Sentença parcialmente modificada. 4. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. [Grifamos].

(TJ-SC - RECURSO CÍVEL: 50001292620248240036, Relator.: Marco Aurelio Ghisi Machado, Data de Julgamento: 03/06/2025, Segunda Turma Recursal)

Rua Paschoal Apóstolo Pítsica, 4860 - Florianópolis/SC - CEP 88025-255

E-mail: [comissoes@oab-sc.org.br](mailto:comissoes@oab-sc.org.br)

Telefone: (48) 3239-3500

53. Resta patente, na farta jurisprudência e por conseguinte a solidariedade entre fornecedores conforme aplicado ao CDC, dispositivo basilar da proteção ao consumidor, que expressa no art. 7º, parágrafo único, pois [Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo], e no art. 25, § 1º [Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores], e sendo aplicado *in casu*, a solidariedade alcança todos os participantes da cadeia econômica de prestação de serviços, de modo que qualquer deles pode ser demandado pelo consumidor pelos danos ocasionados, como se impinge as rés.

#### **5) Rés: empresas de tecnologia e o dever de segurança nativa na proteção dos consumidores digitais**

54. Como já abordado, as perdas decorrentes de fraudes digitais reforçam a necessidade dar rés o dever de segurança nativa na proteção dos consumidores digitais. **Conforme noticiado pelo jornal *O Tempo***, somente com golpes relacionados ao Pix houve **prejuízos de cerca de R\$ 4,9 bilhões em 2024** no Brasil (Fonte: <https://www.otempo.com.br/economia/2025/4/21/golpes-com-pix-avancam-70-e-somam-r-4-9-bilhoes-em-perdas-em-2024>), estimativas apontam que esse valor poderá ultrapassar **R\$ 11 bilhões até 2028** se medidas de prevenção não forem ampliadas (Patrick Fuentes, colaboração para a CNN, São Paulo 22/01/25 às 13:31 | Atualizado 23/01/25 às 10:13). No plano internacional, em matéria de Rafael Arbulu, para o site do programa de TV Olha Digital, exibido pela RedeTV, em 07/12/2020, aborda o **relatório da McAfee divulgado pelo jornal *The Hindu Business Line*** estimando que os crimes cibernéticos custarão à economia global mais de **US\$ 1 trilhão em um único ano**, o que equivale a aproximadamente **1% do PIB mundial**.
55. Um exemplo concreto da viabilidade técnica dessas soluções está no lançamento, no Brasil, de um aplicativo pela empresa **Trend Micro**, noticiado pela **ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software**, que utiliza **inteligência artificial** para detectar e bloquear **golpes digitais, links suspeitos e mensagens fraudulentas em tempo real**. A iniciativa demonstra que já existem tecnologias maduras e aplicáveis ao mercado nacional, capazes de mitigar significativamente as fraudes virtuais. Assim, não se trata de uma expectativa futura, mas de uma **realidade tecnológica que pode e deve ser incorporada de forma nativa por plataformas, operadoras e fabricantes de sistemas móveis** em seus produtos e serviços.
56. Temos então, que à luz do **art. 14 do Código de Defesa do Consumidor**, a omissão das rés, em disponibilizar mecanismos eficazes de proteção representa **falha grave na segurança do serviço**, já que a responsabilidade do fornecedor é objetiva e independe de culpa quando há defeito ou insegurança no serviço prestado. A jurisprudência pátria tem reiteradamente reconhecido que a responsabilidade do fornecedor abrange todos os integrantes da cadeia de consumo, inclusive concessionárias de serviço público e fabricantes, de modo que práticas como o **SIM-swap, o phishing, a clonagem de chip e o golpe do falso advogado** ensejam na responsabilização solidária.

**6) Responsabilidade das rés**

57. **Fabricantes de smartphones e desenvolvedoras de sistemas operacionais móveis (ex.: Apple — iOS; Google — Android):** devem assegurar **segurança por design** e a disponibilização de **atualizações de segurança regulares**, adotar mecanismos nativos de proteção (criptação, *sandboxing*, verificação de integridade de apps, mecanismos de *lock/remote-wipe, secure enclave / hardware security*), estabelecer **configurações seguras por defeito**, manter canais ágeis de reporte e cooperação técnica com autoridades (fornecimento de logs, triagem de incidentes) e implementar programas de gestão de vulnerabilidades e de divulgação responsável. Quando realizem tratamento de dados pessoais, respondem também às obrigações da **LGPD**.
58. **Plataformas digitais (WhatsApp e Telegram):** devem adotar mecanismos nativos, inclusive com **inteligência artificial e sistemas de detecção/prevenção**, para prevenir e mitigar fraudes, assim como disponibilizar canais de denúncia e cooperação operacional com órgãos de investigação.
59. **Operadoras de telefonia:** como **concessionárias/prestadoras de serviço público**, respondem **objetivamente** por falhas em rotinas de segurança que possibilitem **clonagem de chips e SIM-swap**, devendo implementar procedimentos de autenticação robustos, controles de portabilidade e mitigação de fraudes em conformidade com a regulamentação setorial.

60. Em casos análogos, o Superior Tribunal de Justiça já pacificou essas questões:

É importante frisar que as instituições financeiras têm investido muito em tecnologia para proporcionar aos clientes maior facilidade em suas transações e, consequentemente, facilidade para o próprio banco. **No entanto, o investimento em segurança, em cuidado deve ser proporcional às facilidades das transações, não podendo o consumidor, cliente, arcar com ônus de possíveis fraudes.** [Grifamos] Nesse diapasão, considerando a inexistência de qualquer causa excludente da responsabilidade civil de indenizar, entendo presentes os requisitos necessários a ensejar a condenação do banco réu ao pagamento da indenização vindicada, já que a conduta foi provada; o dano moral apresenta-se ; e patente o nexo de causalidade entre a conduta e o dano. *in re ipsa*.

(STJ - AREsp: 2314991, Relator.: MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de Publicação: 01/06/2023)

61. **Por tudo isso, deve-se reconhecer que as rés: plataformas digitais, operadoras de telefonia, fabricantes e desenvolvedores de sistemas operacionais integram a cadeia de fornecimento e, portanto, devem ser compelidas não apenas a reparar os danos já ocorridos, mas sobretudo a adotar soluções preventivas e concretas, compatíveis com seus recursos financeiros e com a tecnologia disponível, garantindo a efetividade da proteção ao consumidor digital e a plena observância do princípio da boa-fé objetiva nas relações de consumo.**

### 7) Do Marco Civil

- ART. 3º (PRINCÍPIOS DA DISCIPLINA DA REDE – PROTEÇÃO DA PRIVACIDADE, SEGURANÇA DA REDE E RESPONSABILIDADE DOS AGENTES);
  - ART. 7º (INVIOLABILIDADE DA INTIMIDADE, VIDA PRIVADA E COMUNICAÇÕES);
  - ART. 19 (RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE APLICAÇÃO).
62. O **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)** estabelece, em seu art. 3º, como princípios da disciplina da rede, a proteção da privacidade (inc. II), a preservação da responsabilidade dos agentes (inc. VI) e a garantia da segurança da rede (inc. V). O art. 7º assegura ao usuário a inviolabilidade da intimidade, da vida privada e das comunicações, impondo aos provedores de aplicação e conexão o dever de adotar mecanismos de salvaguarda contra práticas abusivas.
63. Após o julgamento do **Tema 987 do STF (RE 1.037.396/DF, Rel. Min. Dias Toffoli, j. 2020)**, consolidou-se o entendimento de que plataformas digitais não podem permanecer inertes diante de ilícitos reiterados e previsíveis. Manifestou-se que o dispositivo do art. 19 do Marco Civil não pode operar como escudo absoluto que impeça a responsabilização das plataformas — especialmente quando os ilícitos são recorrentes e previsíveis.
64. Dessa forma, não basta remover contas fraudulentas após denúncia: é dever implementar mecanismos preventivos — inclusive com uso de inteligência artificial embarcada — para identificar padrões de fraude, como o *“Golpe do Falso Advogado”*, que já atinge milhares de consumidores no país.
65. A jurisprudência pátria confirma essa exigência de segurança proativa, vejamos o que menciona o TJDF:

**Aplicam-se as regras direito do consumidor entre usuário e plataforma de rede social**, por quanto a provedora de rede social se amolda ao conceito de fornecedor de produtos e serviços e a usuária, de consumidora, conforme previsto nos artigos 2º e 3º do CDC. 1.1. Embora o §2º do art. 3º do CDC prescreva que os serviços abrangidos pela legislação consumerista serão remunerados, é certo que a remuneração pelos serviços fornecidos pelas redes sociais pode se dar de maneira direta e/ou indireta, sendo esta caracterizada pelos benefícios comerciais indiretamente obtidos pelo fornecedor, estando a contraprestação diluída em outros custos, imateriais ou materiais, como a disponibilização de espaço virtual para divulgação publicitária. (...). 2.1. **A exclusão imotivada e sem notificação prévia do perfil de usuário em rede social é considerada falha na prestação de serviços.** 2.2. **A interrupção dos serviços prestados sem a necessária clareza e informação ao consumidor ofende a boa-fé objetiva e o dever de informação ao consumidor, configurando ato ilícito que deve ser indenizado.**" (Grifo nosso)

Acórdão 1869473, 0706962-17.2023.8.07.0003, Relator(a): ROBERTO FREITAS FILHO, 3ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 23/05/2024, publicado no DJe: 13/06/2024.

66. Temos então que **a fraude e o bloqueio indevido de perfis virtuais violam deveres de segurança e informação**, configurando falha na prestação do serviço.



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

67. Neste mesmo sentido, já se manifestou o Tribunal de Justiça Paulista:

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS.** Investimento em criptomoeda (bitcoins). Illegitimidade passiva. Inocorrência. Pertinência subjetiva com o pedido deduzido. Decadência inexistente. Reparação de danos. Pretensão de compelir a ré a indenizar o valor de que foi subtraído da conta digital do autor. Fraude de terceiro. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Indenização devida. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJ-SP - Apelação Cível: 1001840-49.2022.8.26.0554 Santo André, Relator.: Milton Carvalho, Data de Julgamento: 01/03/2023, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 01/03/2023)

68. Idenicamente é o que a Corte Paranaense vem decidindo:

**RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. GOLPE DE FALSO ATENDENTE DO BANCO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RECLAMADO - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA - INOCORRÊNCIA - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE É PARTE LEGÍTIMA PARA FIGURAR NO POLO PASSIVO DA DEMANDA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ALEGAÇÃO DE NECESSIDADE DE QUEBRA DE SIGILO BANCÁRIO PARA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS - ARGUMENTO DIVERSO DAQUELES UTILIZADOS NA DEFESA - INOVAÇÃO RECURSAL. PLEITO DE TOTAL IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS - IMPOSSIBILIDADE - PRÁTICA DE PHISHING - PRECEDENTE DO C. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ACERCA DO GOLPE PRATICADO POR TERCEIRO QUE SE ANUNCIOU COMO FUNCIONÁRIO DO BANCO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUANTO À CONDUTA ADOTADA APÓS TER SIDO COMUNICADA SOBRE A OCORRÊNCIA DA FRAUDE. RECLAMADO QUE NÃO DEMONSTROU TER ACIONADO O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO - MED. FERRAMENTA INSTITUÍDA PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL ATRAVÉS DA RESOLUÇÃO Nº 103/2021, QUE POSSIBILITA O BLOQUEIO DE VALORES TRANSFERIDOS VIA PIX E A APURAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE FRAUDE TÃO LOGO O BANCO SEJA COMUNICADO SOBRE O GOLPE PELO CONSUMIDOR OU NOS CASOS DE FUNDADA SUSPEITA DE FRAUDE PELA PRÓPRIA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. MEDIDAS NÃO ADOTADAS PELO RECLAMADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. REGRA DO ARTIGO 14 DO CDC. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 479 DO C. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CONSTATADA. NECESSIDADE DE RESTITUIÇÃO DO VALOR AO CORRENTISTA. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO INOMINADO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.**

(TJ-PR 00399791820228160182 Curitiba, Relator.: Maria Roseli Guiessmann, Data de Julgamento: 02/10/2023, 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: 02/10/2023)

69. Idenicamente em nossa Corte Barriga Verde, compartilha-se este condão:

**DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. ANÚNCIOS FRAUDULENTOS PROMOVIDOS ATRAVÉS DE REDE SOCIAL. PARCIAL PROVIMENTO**



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

DO RECURSO. I. CASO EM EXAME: Agravante interpôs agravo de instrumento contra decisão que deferiu tutela provisória para determinar que a ré promova a verificação e bloqueio de anúncios fraudulentos utilizando o nome, imagem e marca dos autores, sob pena de multa diária. II . QUESTÃO EM DISCUSSÃO: A questão em discussão consiste em: (i) Verificar se a decisão de origem deve ser reformada quanto à obrigação de monitoramento e remoção de anúncios fraudulentos sem a indicação específica das URLs. (ii) Avaliar a proporcionalidade da multa diária fixada em R\$ 200.000,00 por anúncio ilícito divulgado. III . RAZÕES DE DECIDIR: (iii) É inexigível, no caso, a indicação dos URL's para remoção das publicações mantidas nas aplicações da requerida, pois é responsabilidade do provedor o controle prévio das publicações de caráter comercial (anúncios e impulsionamento monetizados) sabidamente ilícitas ou fraudulentas, pois relacionadas ao exercício de sua atividade-fim. Assim, a plataforma deve adotar medidas preventivas e corretivas para evitar a veiculação de conteúdos com manifesta fraude ou golpe, com potencial de prejudicar a imagem e a marca dos autores, assim como os consumidores e usuários da internet. (iv) O art. 19 do Marco Civil da Internet visa a proteção do direito à liberdade de expressão, o que não é tratado na situação em tela . (v) A multa diária fixada em R\$ 200.000,00 por anúncio ilícito divulgado é desproporcional, mesmo diante da elevada capacidade econômica da requerida, e deve ser reduzida para R\$ 20.000,00 por dia, a cada anúncio manifestamente fraudulento divulgado na plataforma. IV . DISPOSITIVO E TESE: (vi) Recurso parcialmente provido. Redução da multa diária para R\$ 20.000,00 por dia, a cada anúncio ilícito divulgado. Tese de julgamento: "1 . A responsabilidade do provedor de aplicação de internet se estende à promoção de anúncios e patrocínios (divulgação monetizada), devendo este adotar medidas preventivas e corretivas para evitar a veiculação de conteúdos sabidamente ilícitos e fraudulentos." "2. A multa diária fixada em R\$ 200.000,00 por anúncio ilícito divulgado é desproporcional e deve ser reduzida para R\$ 20.000,00 por dia, a cada anúncio ilícito divulgado." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; Lei nº 12.965/2014 ( Marco Civil da Internet), art . 19. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.629.255/MG, Rel . Min. Nancy Andrichi; TJSC, Apelação / Remessa Necessária n. 5008679-25.2019.8.24.0023, Rel. Des . Marcos Fey Probst. (TJSC, Agravo de Instrumento n. 5059633-71.2024.8.24.0000, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Marcos Fey Probst, Sexta Câmara de Direito Civil, j . 08-04-2025).

(TJ-SC - Agravo de Instrumento: 50596337120248240000, Relator.: Marcos Fey Probst, Data de Julgamento: 08/04/2025, Sexta Câmara de Direito Civil)

70. Esses precedentes demonstram que os tribunais estão assentados no dever das empresas, fornecedoras de serviços, atuarem de forma preventiva, adotando mecanismos de segurança capazes de antecipar riscos previsíveis e reiterados. Isso reforça que, no caso concreto, as rés — plataformas, operadoras e fabricantes — devem prestar contas de mecanismos proativos de prevenção, sob pena de responsabilização.
71. As rés, que detém os direitos do *WhatsApp* e *Telegram*, não podem se limitar à retirada de conteúdos mediante denúncia, mas devem implementar mecanismos nativos de prevenção — inclusive com uso de inteligência artificial — para identificar padrões de fraude, como o Golpe do Falso Advogado, que já alcança milhares de consumidores no país.
72. A mesma lógica se aplica às rés, operadoras de telefonia, que, além de concessionárias de serviço público, integram o ecossistema digital em que os golpes prosperam. Têm, por conta disso, o dever de adotar sistemas de proteção contra fraudes como clonagem de *chips* (*SIM-swap*), atualizando protocolos de segurança para mitigar riscos previsíveis.

73. Por sua vez, r s, as empresas fabricantes de *smartphones* e desenvolvedoras de sistemas operacionais (*Apple/iOS* e *Google/Android*) exercem pos o de controle sobre a arquitetura técnica dos dispositivos utilizados nos golpes. Cabe a elas assegurar, desde a concep o e atualiza o dos aparelhos, camadas de segurança que dificultem a a o de criminosos.
74. Conclui-se que 芦 luz do Marco Civil da Internet e da jurisprudência do STF, as r s compartilham responsabilidade solidária pela prote o do consumidor, devendo atuar de forma preventiva e coordenada na redu o de ilícitos virtuais.

#### **8) Da LGPD 芦 Luz do Direito do Consumidor**

- LGPD (Lei não 13.709/2018): Art. 6 , II (Princípio da Adequa o);
  - Art. 6 , VII (Princípio da Segurança);
  - Art. 46 (Dever de ado o de medidas técnicas e administrativas de prote o de dados);
  - Art. 44 (Responsabilidade civil por tratamento inadequado de dados).
75. A Lei Geral de Prote o de Dados Pessoais (Lei não 13.709/2018) reforça de modo inequívoco o dever de segurança no tratamento de dados pessoais, sobretudo no contexto das rela es de consumo. O responsável pelo tratamento de dados deve garantir a conformidade com os princípios estabelecidos pela LGPD, incluindo os princípios de adequa o e segurança (**artigo 6 , II e VII - adequa o: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento e segurança: utiliza o de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situa es acidentais ou ilícitas de destrui o, perda, altera o, comunica o ou difusão, respectivamente**), além de adotar medidas para proteger os dados pessoais contra acesso não autorizado e contra situa es acidentais ou ilícitas de altera o, destrui o, perda ou comunica o dos dados (**artigo 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 situa es acidentais ou ilícitas de destrui o, perda, altera o, comunica o ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito**)."
  76. Neste turno, o STJ corrobora em atualíssimo arcabouço jurisprudencial, vejamos:

Trata-se de agravo em recurso especial interposto OI S/A - EM RECUPERA O JUDICIAL contra decisão exarada pela il. Vice-Presidência do eg. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJ-BA) que inadmitiu seu recurso especial. Por sua vez, o apelo nobre foi manejado com arrimo nas alíneas a e c do permissivo constitucional em face de v. acórdão assim ementado (fls. 1.066-1.067): "CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. EMPRESA FORNECEDORA. SERVIÇO. TELEFONIA. LGPD. PROTE O DE DADOS. DESCONFORMIDADE. INDÍCIOS. A O CIVIL PÚBLICA. TUTELA DE URGÊNCIA. REQUISITOS. DEMONSTRA O. ÔNUS PROBATÓRIO. INVERSÃO. POSSIBILIDADE. ASTREINTES. PERIODICIDADE. VALOR. ALTERA OES. DECISÃO AGRAVADA. REFORMA PARCIAL. I - A probabilidade do direito sustentado na exordial da a o, bem como o risco ao resultado útil do processo, além da reversibilidade da medida, são os requisitos indispensáveis para a concessão da tutela de urgência, conforme a regra inserta no artigo 300 do Código de Processo Civil. II - **Havendo densos indícios de que a empresa agravante tem descumprido normas da Lei Geral de Prote o de**

**Dados - LGPD, no que se refere ao tratamento de dados pessoais, e, com isso, tem submetido os seus consumidores a risco de fraudes e contratações não autorizadas, encontram-se presentes os requisitos da medida antecipatória deferida na Instância precedente.** III - Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, é viável deferir em favor do Ministério Pùblico a inversão do ônus probatório, quando atua como substituto da coletividade no âmbito processual, contra empresa reconhecidamente dotada de melhores condições técnicas para, eventualmente, cumprir o encargo, razão de manutenção da decisão agravada, neste aspecto. IV - A multa é típica coerção indireta prevista no ordenamento jurídico e à disposição do julgador, para impor o cumprimento da decisão, e o valor poderá ser alterado, de ofício ou a requerimento da parte, quando se tornar insuficiente ou excessivo (artigo 573, § 1º, inciso I, do CPC). V - Tendo em vista o caráter da obrigação principal, impositiva é a modificação parcial da decisão proferida na Instância originária, apenas para determinar a incidência da multa fixada, por evento ilícito, e não diariamente, e reduzi-la para valor proporcional e razoável. RECURSO PROVIDO EM PARTE." [Grifamos]

(STJ - AREsp: 000000000002821962, Relator.: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 27/05/2025, Data de Publicação: Data da Publicação DJEN 29/05/2025)

77. E a lei prevê responsabilidade civil quando há tratamento inadequado dos dados pessoais, ou seja, quando a atividade não está em conformidade com as diretrizes legais ou quando as medidas de segurança exigidas não são providenciadas de forma adequada:

Art. 44. O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo pelo qual é realizado; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado. Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano.[...]

78. Essa obrigação legal não está isolada, mas se soma ao regime protetivo do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que prevê responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviços (**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.**), além do dever de informação (art. 6º, III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem) e dos princípios de boa-fé e vulnerabilidade da parte consumidora.

79. Aliás é firme nosso Tribunal Catarinense, nesta diretiva consumerista, onde temos:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE SEGURANÇA. RECONHECIMENTO DO ATO ILÍCITO. DANO MATERIAL E MORAL. RECURSO

PARCIALMENTE CONHECIDO E DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por instituição financeira (Nubank S.A.) contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória por danos materiais e morais decorrentes da realização de transações bancárias fraudulentas -- empréstimo, transferências e pagamento de boleto --, efetuadas mediante uso de aplicativo instalado em celular supostamente autorizado, com senha pessoal e reconhecimento facial. A sentença reconheceu o ato ilícito e impôs a responsabilidade objetiva da instituição financeira, condenando-a à devolução dos valores. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se há responsabilidade da instituição financeira por transações bancárias realizadas via aplicativo com uso de senha pessoal e biometria facial, reputadas como não autorizadas pelo consumidor; (ii) estabelecer se é devida a indenização por danos materiais e morais em decorrência do ato ilícito. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, uma vez que a instituição ré se enquadra como fornecedora e a parte autora como consumidora. 4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme entendimento consolidado no enunciado n. 479 da Súmula do STJ, segundo o qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 5. A instituição financeira não demonstrou, de forma suficiente e oportuna, a autorização da parte autora para realizar as transações contestadas, tampouco comprovou a ausência de falha na prestação do serviço, limitando-se a alegações genéricas sobre a regularidade do acesso e da segurança do aplicativo. 6. A juntada extemporânea de documento com suposta comprovação da origem das transações, apresentada apenas em sede recursal, configura inovação vedada pelo art. 435 do CPC, sendo desconsiderada. 7. Verificadas transações bancárias atípicas e incompatíveis com o perfil da consumidora, sem comprovação adequada da autorização, está caracterizada falha na prestação do serviço e o consequente ato ilícito. 8. A ausência de prova da efetiva contratação de empréstimo e realização de transferências e pagamento em nome da autora impõe o dever de indenizar, tanto material quanto moralmente, não se admitindo que o consumidor arque com dívida que não contraiu. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso parcialmente conhecido e desprovido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por transações bancárias fraudulentas realizadas por terceiros, quando não comprova a autorização do consumidor, nem adota mecanismos eficazes para coibir operações atípicas. 2. O descumprimento do dever de segurança nas relações de consumo caracteriza falha na prestação do serviço e enseja o dever de indenizar por danos materiais. 2. Documentos destinados a provar fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor devem ser apresentados no momento oportuno sob pena de preclusão. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, 14, § 3º; CPC, arts. 373, II, 434 e 435. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp n. 2.015.732/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023; (TJSC, Apelação n. 5033195-18.2023.8.24.0008, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Alex Heleno Santore, Oitava Câmara de Direito Civil, j. 06-05-2025).

(TJ-SC - Apelação: 50331951820238240008, Relator.: Alex Heleno Santore, Data de Julgamento: 06/05/2025, Oitava Câmara de Direito Civil)

80. A harmonização entre estas duas normativas não estão isentas de desafios. A LGPD introduz o conceito de responsabilidade e prestação de contas (*accountability*), exigindo que o controlador dos dados demonstre a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados, como anotado na obra *Compliance e Políticas de Proteção de Dados*, dos autores Ana Frazão, Ricardo Villas Bôas Cueva. No âmbito do CDC, essa exigência se traduz na obrigação de o fornecedor garantir a segurança e a inviolabilidade dos dados dos

consumidores, sob pena de reparação por danos morais e materiais decorrentes de seu uso indevido. Assevera-se então que as rés revestem-se plenamente nestes dois mandamentos legais, as quais potencialmente estão maculando. **Assim, sob a égide da LGPD, as rés, integrantes da cadeia digital, deveriam ter atuado de forma coordenada, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e até mesmo penal, assegurando aos consumidores que seus dados não fossem vetor de fraudes massivas.**

### 9) Estatuto do Usuário de Serviços Públicos

- Art. 5º, VIII (proteção à saúde e segurança dos usuários);
- Art. 6º, I a V (princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança e atualidade).

81. **O Estatuto do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017)** estabelece que a prestação de serviços públicos deve observar padrões de regularidade, continuidade, eficiência, segurança e atualidade (art. 6º, I a V). Esses deveres alcançam diretamente as **operadoras de telefonia**, enquanto concessionárias de serviço público, **responsáveis por assegurar comunicações adequadas e seguras aos usuários**, o que infelizmente não vem ocorrendo por parte das rés.

82. O Estatuto do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017) consagrou, no plano normativo, parâmetros mínimos para a prestação de serviços públicos, entre os quais se destacam os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, **segurança** e atualidade na prestação do serviço, que devem nortear a atuação dos prestadores e dos agentes públicos. A norma tem aplicação subsidiária às concessionárias e permissionárias de serviços públicos e constitui parâmetro legal autônomo de proteção do usuário, impondo obrigação de comportamento ativo por parte do prestador para a garantia de serviços adequados.

83. Assentada questão encontra-se guarida no Tribunal da Cidadania:

**Cumpre destacar que a Lei 13.460/2017 que trata da defesa dos usuários na prestação do serviço público administrativo, afirma que haverá a adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários (art. 5º, inciso VIII),** o que não se verifica quando existe a permissão de uso da procura particular em detrimento da pública. A obrigação de fazer, de conteúdo positivo, se concretiza em um ato do devedor. Na obrigação de fazer é importante fixar os efeitos da recusa do devedor à prestação a que está sujeito. Como princípio geral é assente que não pode o credor compeli-lo ao cumprimento em espécie. Mas o inadimplemento da obrigação de fazer converte a prestação no seu equivalente pecuniário. Naquelas obrigações em que somente o devedor pode realizar a prestação, sua recusa terá como consequência sujeita-lo à indenização por perdas e danos. Nas demais, de prestação fungível, a regra é que ou o credor é autorizado a manda-la executar às expensas do devedor ou fica sub-rogado nas perdas e danos. A obrigação de não-fazer, por outro lado é negativa típica. O devedor obriga-se à abstenção, conservando-se em uma situação omissiva. A prestação é o non facere, seja mediante uma contraprestação, seja independentemente dela. A obrigação negativa tem um objeto, tal qual as positivas. Estas colimam uma ação humana, que se pode cumprir por um ato em si (obligatio faciendi), ou pela traditio de uma coisa (obligatio dandi), mas sempre por uma ação do devedor. Na obrigação negativa esta ação humana aparece por omissão, pois que o devedor é sujeito ao

non facere. Enquanto assim se mantiver, a obrigação é cumprida, e nem às vezes se percebe que existe. Desde que o devedor pratica o que deve omitir, é inadimplente. Seu cumprimento está na constância ou sucessividade da abstenção, que se explica, por dizer que o sujeito passivo deve omitir o ato em todas as ocasiões em que poderia realiza-lo. É inadimplemento da obrigação o facere dentro do tempo em que o devedor é obrigado a non facere. Escoado o prazo, o devedor recuperará a liberdade. Pelo exposto requer a reforma da decisão interlocutória combatida para que os requeridos USEM procuração pública para representar os seus clientes, por questão de segurança, consoante prevê o artigo 5º, inciso VIII da Lei 13.460/2017 e nos termos da portaria 465/2016 do DETRAN/CE" (fls. 154/157e). Por fim, requer "seja dado provimento ao presente recurso especial, determinando-se a NULIDADE do acórdão por violação de dispositivos federais para que os recorridos USEM procuração pública para representar os seus clientes, por questão de segurança, consoante prevê o artigo 5º, inciso VIII da Lei 13.460/2017 e nos termos da portaria 465/2016 do DETRAN/CE" (fl. 158e). Sem contrarrazões (fls. 201/202e), o Recurso Especial foi admitido pelo Tribunal de origem (fl. 203e). A irresignação não merece conhecimento.[...] [Grifamos]

(STJ - REsp: 1848607 CE 2019/0342862-9, Relator.: Ministra ASSUSETE MAGALHÃES, Data de Publicação: DJ 12/05/2020)

84. Da conjugação normativo-jurisprudencial, no caso concreto, resulta que a omissão das rés em implementar protocolos eficazes (autenticação robusta, controles de portabilidade, monitoramento de anomalias, canais de bloqueio/atendimento ágeis e auditoria) não é mero descuido administrativo, mas defeito de serviço e infração ao dever legal de segurança do usuário, abrindo caminho à responsabilização objetiva — **não só nos termos do Estatuto do Usuário, mas em interface com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor — e ao deferimento de obrigações de fazer de caráter estrutural para proteção coletiva.** Por isso, na presente ação coletiva impõe-se a requisição de medidas técnicas, auditorias independentes e obrigações de transparência e cooperação com órgãos de investigação e regulação.

85. Assim corrobora nosso TJSC, em julgado norteador na Corte:

CONSUMIDOR. TELEFONIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CLONAGEM DE CHIP DE APARELHO CELULAR. DISTINÇÃO ENTRE HIPÓTESES FÁTICAS. NECESSÁRIA ANÁLISE DO CASO CONCRETO. MULTIPLICIDADE DE VARIÁVEIS SOBRE A OPERACIONALIZAÇÃO DO GOLPE COMPROVADO. TRANSPOSIÇÃO DO NÚMERO TELEFÔNICO DA CONSUMIDORA DE UM CHIP PARA OUTRO DE POSSE DE GOLPISTA. INDICADORES DO EMPREGO DA TÉCNICA FRAUDULENTA DO SIM SWAP. POSTERIOR UTILIZAÇÃO DE APLICATIVO DE MENSAGEM (WHATSAPP) E DOS CONTATOS SALVOS PARA APLICAÇÃO DO GOLPE. PARCIAL PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. INSURGÊNCIA DA EMPRESA RÉ. PRELIMINAR. ILEGITIMIDADE PASSIVA. MATÉRIA QUE SE CONFUNDE COM O MÉRITO. STANDARD PROBATÓRIO TÍPICO DE RELAÇÃO DE CONSUMO. ATIVIDADE PROBATÓRIA OMISSIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA QUE NEGA SINGELAMENTE A OCORRÊNCIA DE ILÍCITO MEDIANTE A JUNTADA DE TELAS UNILATERAIS DE PERÍODO TEMPORAL DIVERSO. AMPLA DISPONIBILIDADE DE DADOS E INFORMAÇÕES SOBRE O USO DO APARELHO DISPONÍVEIS (LIGAÇÕES, CONTATOS, GEOLOCALIZAÇÃO, ETC.) NÃO APRESENTADAS. PERDA DA CHANCE PROBATÓRIA (DISPONÍVEL, EXIGÍVEL E RAZOÁVEL). AUSÊNCIA DE MECANISMOS DE SEGURANÇA QUE CONFIGURAM FORTUITO INTERNO.



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

RESISTÊNCIA GENÉRICA E INADEQUADA DA EMPRESA DE TELEFONIA QUE SEQUER LOGROU AFASTAR A HIPÓTESE DE CLONAGEM DO NÚMERO DA LINHA MÓVEL. USUÁRIA QUE REGISTROU BOLETIM DE OCORRÊNCIA ACERCA DO FATO IMEDIATAMENTE, TOMANDO AS CAUTELAS NECESSÁRIAS. PREVALÊNCIA DA HIPÓTESE APRESENTADA PELO CONSUMIDOR NO CASO CONCRETO. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. OPERADORA QUE RESPONDE DE FORMA OBJETIVA PELA FALHA DE SEGURANÇA DE SEU SISTEMA (FORTUITO INTERNO). INEXISTÊNCIA DE QUALQUER EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE, A EXEMPLO DE CULPA EXCLUSIVA DAS VÍTIMAS OU FATO DE TERCEIRO. NEXO CAUSAL EVIDENCIADO. ABALO ANÍMICO CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR INAFASTÁVEL. QUANTUM DA INDENIZAÇÃO MORAL (R\$ 3.500,00) ADEQUADO. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS, NOS TERMOS DO ART. 46 DA LEI N. 9.099/95. RECURSO DESPROVIDO. PLEITEADA EM CONTRARRAZÕES A CONDENAÇÃO DA RECORRENTE EM LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. IMPERTINÊNCIA. TEMA CONTROVERSO. O golpe do chip de celular clonado depende da análise do caso concreto. Se a empresa de telefonia dispõe de ampla gama de dados e de informações sobre a utilização do aparelho no momento em que se alega a fraude (aparelho de habilitação, IMEI, uso de dados e da linha, além de geolocalização, dentre outros indicadores) e simplesmente adota a postura de negação genérica, por meio de telas unilaterais, perde a chance de produzir prova relevante para o desfecho do caso. A conduta omissiva, em se tratando de relação de consumo, opera em favor da parte mais frágil da relação, ainda mais quando verossímil a hipótese diante da conduta da vítima (comunicação e registro imediato do fato). O comportamento probatório da ré é decisivo para o julgamento de situações decorrentes do golpe do chip.

(TJSC, PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL n. 5008883-25.2020.8.24.0091, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Alexandre Moraes da Rosa, Terceira Turma Recursal - Florianópolis (Capital), j. 04-08-2021).

**86. Isto posto, a responsabilização das operadoras, rés na presente ACP, não decorre apenas do CDC, mas também de norma específica de proteção ao usuário, que consagra a segurança como princípio essencial da prestação dos serviços públicos de telecomunicações.**

### **10) Do Estatuto do Idoso**

- Art. 3º (responsabilidade solidária da família, sociedade e Estado na proteção do idoso);
- Art. 4º (prioridade absoluta na efetivação de direitos fundamentais);
- Art. 71 (sanção a quem expuser o idoso a perigo de integridade e segurança).

87. O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) estabelece um regime jurídico de proteção especial à pessoa idosa, impondo ao Estado, à sociedade e à família responsabilidades solidárias na promoção de sua dignidade e segurança (art. 3º). No campo do consumo e do acesso a serviços essenciais, esse dever assume caráter ainda mais relevante diante da vulnerabilidade tecnológica dessa população.

88. A jurisprudência do **Superior Tribunal de Justiça** reconhece a hipervulnerabilidade do idoso nas relações de consumo, exigindo interpretação ampliada dos deveres de segurança e informação:

[...] é considerado como indenizável, quando o consumidor hipervulnerável, por conta da idade avançada, sofre fraude praticada por terceiro, diante da inobservância do Banco (fl. 411). É, no essencial, o relatório. Decido. Quanto à primeira controvérsia, o Tribunal de origem se manifestou nos seguintes termos: Não há se falar em danos morais. Muito embora se questione a disposição da instituição financeira como ente habilitado junto ao INSS e conhecedora da lei regente de empréstimos consignados para operá-los, o de se permitir firmá-los com o autor com comprometimento quase absoluto da sua receita mensal, o fato é que não se lhe passou a condição pessoal dele, que, ao que consta, fora levado ao negócio pelas mãos de sua ex-companheira. Portanto, trata-se de desencontro de interesses em plano de contratos, que se resolvem com a declaração de sua nulidade com efeitos materiais, apenas (fl. 380, grifos meus) Assim, incide o óbice da Súmula n. 7 do STJ ("A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial"), uma vez que o reexame da premissa fixada pela Corte de origem quanto à presença ou não dos elementos que configuram o dano moral indenizável exigiria a incursão no acervo fático-probatório dos autos, o que não é possível em sede de recurso especial. Confiram-se os seguintes julgados: AgRg no REsp 1.365.794/RS, relator Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, DJe de 9/12/2013; AgInt no AREsp 1.534.079/ES, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, DJe de 26/8/2020; AgInt nos EDcl no AREsp 1.341.969/DF, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, DJe de 26/8/2020; AgInt no AREsp 1.581.658/PB, relator Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, Primeira Turma, DJe de 18/8/2020; e AgInt no AREsp 1.528.011/RJ, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, DJe de 1º/7/2020. Quanto à segunda controvérsia, na espécie, verifica-se que a pretensão da parte agravante é de ver reconhecida a existência de dissídio jurisprudencial, que tem por objeto a mesma questão aventada sob os auspícios da alínea a, que, por sua vez, foi obstaculizada pelo enunciado da Súmula n. 7/STJ. Quando isso acontece, impõe-se o reconhecimento da inexistência de similitude fática entre os arrestos confrontados, requisito indispensável ao conhecimento do recurso especial pela alínea c. Nesse sentido: "A jurisprudência desta Corte firmou-se no sentido de que a incidência da Súmula 7/STJ também impede o conhecimento do recurso especial pela alínea c do permissivo constitucional, uma vez que falta identidade fática entre os paradigmas apresentados e o acórdão recorrido".

( AgInt no AREsp 1.402.598/RS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe de 22/5/2019.)

89. E,

Desta forma, indubitável é que, deve-se aplicar as normas que regem as relações de consumo, e verificar o grau de vulnerabilidade do idoso buscando subsídios no Estatuto do Idoso a fim de que seja alcançada a realização final de justiça, corrobora o entendimento acima, a honrada Doutrinadora Cláudia Lima Marques: [...]. Nesta vereda, como amplamente demonstrado na exordial, por documentos e exames carreados aos autos, o recorrente é portador de Alzheimer, doença onde as células cerebrais e as próprias células se degeneram e morrem, eventualmente destruindo a memória e outras funções mentais importantes, causando perda de memória e confusão, são os principais sintomas da doença, segundo informação fornecida pelo Hospital Israelita A. Einstein. [...]. Como acima aludido, o recorrente é consumidor hipervulnerável, por ser idoso e doente, que lhe causa a incapacidade total para os atos da vida civil. Ocorre que, comumente, em se tratando de consumidor hipervulnerável, é dever da empresa, garantir que o negócio seja realizado de forma legal e imbuído de boa-fé. Porém, no é o que ocorreu no caso dos autos, pois a empresa agiu de má-fé e no garantiu que o contrato fosse avençado da forma legal, posto que o contratante, à época dos contratos, era pessoa totalmente incapaz, o que resultou em graves danos à sua pessoa (fls. 396/397, grifos meus). Ademais, também não há que se falar em

não violação ao art. 186, do Código Civil, data vénia, pois o banco recorrido, verificando a incapacidade visível do recorrente, realizou, mesmo assim, empréstimos em seu nome, que chegou a um montante de R\$17.000,00 (dezessete mil reais), todos os contratos realizados em um único dia não usufruído pelo recorrente, pessoa idosa e doente. [...]. Como bem informado, o recorrente foi vítima de fraude, por sua então companheira, que utilizou da sua incapacidade para realizar empréstimos em seu nome, e, após a realização dos contratos, abandonou o recorrente, pessoa idosa e doente, sozinho em um hospital, somente com uma mala em mãos. Ora, ínclitos Julgadores, a ex companheira do recorrente, conseguiu realizar seu plano, este que beira ao desumano, somente em consequência da realização dos empréstimos, junto ao Banco recorrido, pois este sequer verificou a condição pessoal dos seus contratantes, a fim e evitar qualquer tipo de fraude, o que deu azo a presente demanda. [...]. Excelências, se a fraude contra o recorrente, pessoa idosa e enferma, foi concretizada, por sua ex companheira, mediante a contratação dos empréstimos junto ao Banco recorrido, evidente que este NÃO TOMOU NENHUMA PROVIDÊNCIA A FIM DE EVITAR TAL FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO (fl. 400, grifos meus).

(STJ - AREsp: 1809860 SP 2020/0337597-6, Relator.: Ministro HUMBERTO MARTINS, Data de Publicação: DJ 04/03/2021)

90. Os golpes praticados em aplicativos de mensagens, como o chamado “Golpe do Falso Advogado”, têm encontrado nas pessoas idosas suas principais vítimas, em razão da confiança natural no sistema de justiça, da limitação no domínio de ferramentas digitais e da maior suscetibilidade a abordagens de urgência. Nessas situações, o idoso se apresenta não apenas como consumidor de serviços digitais (plataformas de mensagens), mas também como usuário de serviço público concedido (telecomunicações), o que reforça a aplicação combinada do CDC, do Estatuto do Usuário de Serviços Públicos e do Estatuto do Idoso.
91. A omissão das r/s operadoras de telefonia em prevenir fraudes como clonagem de chips, bem como a ausência de sistemas nativos de proteção nos smartphones e aplicativos de mensagens, configuram falhas que recaem com maior gravidade sobre o idoso, em afronta ao mandamento legal de prioridade absoluta na proteção de sua integridade econômica e moral (arts. 4º e 71 do Estatuto do Idoso).
92. Do ponto de vista constitucional, a proteção do idoso está amparada pelo art. 230 da Constituição Federal, que impõe ao Estado e à sociedade o dever de amparar essa população, assegurando sua participação na comunidade e a defesa de sua dignidade. O STF já afirmou que esse mandamento tem eficácia imediata:
93. Considerando isso, a atuação das r/s: plataformas digitais; das operadoras de telecomunicações e das empresas fabricantes de smartphones **deve ser cobrada de forma ainda mais incisiva quando se trata da proteção de consumidores idosos, impondo-se a adoção de soluções técnicas concretas e verificáveis, sob pena de perpetuar práticas abusivas e discriminatórias contra uma população já reconhecidamente vulnerável.**
94. Afirmativa vem sendimentada no Tribunal Regional Federal da 4ª Região:

Há ampla jurisprudência no STJ no sentido de que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Cito: REsp 1.737.411/SP, Terceira Turma, DJe de 12.04.2019; REsp 970.322/RJ, Quarta Turma, DJe de 19.03.2010; REsp 348.343/SP, Terceira Turma, DJ de 26.06.2006; REsp nº 1.058.221/PR, Terceira Turma, DJe de 14.10.2011; REsp nº 970.322/RJ,

Quarta Turma, DJe de 19.03.2010.) 5. Importante consignar ainda se tratar de pessoa idosa, **sabidamente com maior dificuldade de acesso à informação tecnológica**. Tal condição comumente torna este tipo de consumidor vítima fácil dos ataques fraudulentos. A **imputação de responsabilidade** há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da **Convenção Interamericana sobre a Proteção do Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável**. O serviço inseguro para o idoso é defeituoso, nos termos do Código de Defesa do Consumidor atraindo a responsabilidade objetiva das rês. Precedentes. [Grifamos]

(TRF4, APELAÇÃO CÍVEL Nº 5020813-82.2022.4.04.7100, 3<sup>a</sup> TURMA, DESEMBARGADOR FEDERAL ROGER RAUPP RIOS, POR UNANIMIDADE, JUNTADO AOS AUTOS EM 19.09.2023)

95. Diante desse cenário, **não é admissível transferir ao consumidor — especialmente ao idoso — a responsabilidade de ativar manualmente mecanismos de proteção ou contratar serviços adicionais**, quando o risco é inerente à atividade econômica das fornecedoras.

#### **11) Da intervenção de órgãos técnicos e institucionais**

- CONSTITUIÇÃO FEDERAL: Art. 5º, XXXII (defesa do consumidor); Art. 37, caput (princípio da eficiência administrativa); Art. 170, V (princípio da ordem econômica); Art. 230 (proteção ao idoso);
- LEI DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA (Lei nº 7.347/1985): Art. 5º, §1º (possibilidade de intervenção de órgãos com pertinência temática);
- CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL (Lei nº 13.105/2015): Art. 138 (admissibilidade do *amicus curiae* em matérias de relevância social ou complexidade).

96. Nos termos do princípio constitucional da eficiência administrativa (art. 37, caput, CF/88), a atuação dos órgãos públicos deve buscar resultados efetivos e a melhor proteção dos direitos fundamentais. **Celso Antônio Bandeira de Mello** [MELLO, Celso Antonio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. São Paulo, Malheiros, 26<sup>a</sup> ed., 2009] observa que *“eficiência trata-se de um conceito juridicamente tão fluido e de tão difícil controle que, em muitos casos, funciona apenas como um adorno ao artigo 37 da Constituição Federal de 1988, jamais podendo suprimir o princípio da legalidade, mas devendo atuar em harmonia com ele”*. Esse princípio exige que decisões judiciais de alta complexidade sejam tomadas com base em informações técnicas sólidas, fornecidas por órgãos especializados. **Fredie Didier Jr.** também ensina que, em demandas coletivas de alta complexidade, *“a presença de órgãos com competência técnica assegura decisões mais legítimas, porque embasadas em dados que ultrapassam os interesses subjetivos das partes”* (Curso de Direito Processual Civil, v. 1).

97. **Diante do caso em tela, não se pode prescindir da efetiva cooperação técnica colaboradora, por esta razão, indicamos a Associação Catarinense de Tecnologia (ACATE) que decorre de sua reconhecida representatividade no setor de inovação de Santa Catarina e da expertise de seus quadros em soluções digitais e segurança da informação.** Nesse contexto, a ACATE assume papel equivalente ao que, em nível federal, é exercido por autarquias reguladoras e ministérios setoriais, fornecendo subsídios técnicos indispensáveis à compreensão das falhas sistêmicas que permitem a proliferação dos golpes virtuais. Para assegurar a transparência e a higidez da

instrução, sua atuação deverá observar as salvaguardas já destacadas, mediante declaração de inexistência de conflito de interesses, delimitação formal de escopo e, se necessário, complementação com perícia independente. decorre de sua reconhecida representatividade no setor de inovação de Santa Catarina, sob pena de se fragilizar a resposta judicial diante de um problema que é, por essência, multidisciplinar e de ampla repercussão em solo catarinense. Ademais, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) determinou em 2024 um conjunto de medidas às prestadoras de serviços de telecomunicações que visam coibir o uso de ligações telefônicas para aplicação de golpes e fraudes. São medidas em resposta à atualização de métodos feita pelos fraudadores, e complementares a outras já implementadas e em andamento [Fonte: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-determina-medidas-para-combate-a-fraudes-e-golpes-em-ligacoes>].

98. A pertinência da participação da **Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina (PGE/SC)**, como *amicus curiae* em futura Ação Civil Pública patrocinada pela OAB/SC, encontra respaldo não apenas na legislação e na doutrina, mas também em experiências concretas já vivenciadas pelo órgão em demandas de alta repercussão. No plano normativo, a **Constituição Federal** (arts. 5º, XXXII; 170, V; e 230) impõe ao Estado o dever de defesa do consumidor e a proteção de grupos vulneráveis, como os idosos, frequentemente atingidos por golpes virtuais. A **Lei da Ação Civil Pública** (Lei 7.347/1985, art. 5º, §1º) permite a intervenção de órgãos com pertinência temática, enquanto o **Código de Processo Civil** (art. 138) prevê a possibilidade de ingresso de *amicus curiae* sempre que a matéria debatida tenha relevância social ou complexidade. A jurisprudência reconhece o valor democrático do instituto: o STF já decidiu que o *amicus curiae* “pluraliza o debate e contribui para a adequada solução da controvérsia” (ADI 3.367, Rel. Min. Cesar Peluso), e o STJ assentou que sua intervenção se justifica quando a decisão pode ter amplo impacto social (AgInt no REsp 1.696.396/SC, Rel. Min. Nancy Andrighi).
99. Assim, a inclusão da ACATE como entidade técnica no feito, bem como da Polícia Civil — que pode atuar como órgão de apoio e informação dentro do processo, seja por determinação judicial, seja por cooperação institucional, servindo como fonte de prova para embasar a demanda coletiva —, por intermédio da Procuradoria-Geral do Estado de Santa Catarina (PGE/SC), na condição de *amici curiae*, além de juridicamente possível, revela-se doutrinária e jurisprudencialmente recomendada. **Trata-se de medida que fortalece a legitimidade democrática da presente ação, assegura decisões estruturais mais bem embasadas e garante maior uniformidade na tutela coletiva contra fraudes digitais de repercussão estadual.**

## V. DOS DANOS MORAIS COLETIVOS

- Constituição Federal: Arts. 5º, XXXII; 170, V – proteção ao consumidor e defesa de direitos difusos e coletivos;
- Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985): Arts. 1º e 13, §1º – prevê a reparação de danos morais e materiais de interesse coletivo ou difuso, bem como a vinculação ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

- Código Civil: Art. 927 – “Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo.”;
  - Código de Defesa do Consumidor: Arts. 4º, I e III; 6º, VI; 14; 84, §4º; 112 – responsabilidade objetiva dos fornecedores e direito à reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos
100. Estando caracterizada a conduta ilegal das réis, importante definir os danos por ela causados, para se chegar à pretendida reparação. Neste particular, a presente demanda pretende proteger, além dos interesses coletivos da categoria de advogados que exercem, em caráter exclusivo e privativo, aos consumidores e usuários, na primazia dos hipervulneráveis, que são os idosos.

O artigo 927 do Código Civil prevê:

Artigo 927. Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo.

101. Nesta premissa, uma vez comprovado o ato ilícito, o causador do dano tem a responsabilidade de indenizar os atingidos, na forma da lei. **Por outro lado, o debate acerca da existência de um dano moral de natureza coletiva repousa raízes no advento do Código de Defesa do Consumidor que, no seu artigo 6º, estabelece que "são direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".**
102. Deriva, ademais, do artigo 1º da própria Lei de Ação Civil Pública, que antevê a possibilidade de um dano moral coletivo ao afirmar que "regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e materiais causados: (...) IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".
103. O Ministro Luiz Fux, ainda durante a judicatura no Superior Tribunal de Justiça, apontou dois argumentos fundamentais para acolher o dano moral coletivo, sendo o primeiro a existência de previsão legal expressa na Lei da Ação Civil Pública (com as alterações trazidas pela Lei n. 8884/94), mediante interpretação sistemática com a Constituição da República de 1988. **O segundo fundamento, desta feita, de índole fática, consiste no reconhecimento de que efetivamente existe um sentimento coletivo que pode ser ofendido em razão de lesão a direitos de natureza transindividual, causando sofrimento a um núcleo indeterminado (coletividade).**
104. A este respeito, esclarece o alcance dessa reparação, ao lecionar:

" A Lei 8.884 alterou a ementa da ação civil pública para nela incluir que dito remédio prestar-se-ia não só para a responsabilidade civil por danos materiais, fazendo expressa a possibilidade de reparação pelos danos morais eventualmente sofridos. Quando se lê na ementa da Lei 7.347/85 a possibilidade de reparação por danos morais deve- se entender que ali quis o legislador, até com certo ar didático, dizer que a tutelas dos direitos difusos e coletivos envolve a possibilidade de reparação pelos danos de efeitos patrimoniais e extrapatrimoniais. Portanto, o termo moral ali empregado refere-se aos efeitos do dano causado e não propriamente aos direitos de personalidade, (honra e moral)" (grifos nossos)

105. Assim, o pedido de danos morais coletivos independe de vítima específica ou de dano à honra ou a moral do sujeito, pois, para a condenação, como lembra Sergio Ferraz: " Basta que, potencialmente, atividade do agente possa acarretar prejuízo"

106. Na hipótese dos autos, a Autora demonstrou que as réis, no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, especialmente em seu art. 14, onde a responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços é objetiva, de modo que respondem independentemente de culpa pelos danos decorrentes de falhas de segurança, comprovou de forma cabal que as réis: **Plataformas de mensagens, como WhatsApp e Telegram**, inserem-se claramente nessa cadeia de fornecimento, ao prestarem serviços digitais essenciais e massivos. Sua omissão em implementar sistemas nativos capazes de detectar e coibir golpes configura falha grave na prestação do serviço; do mesmo modo, as **Operadoras de Telefonia Móvel**, na qualidade de concessionárias de serviço público, têm o dever de assegurar a integridade e a continuidade do serviço, evitando práticas como o *SIM-swap* (clonagem de chip), que muitas vezes serve de porta de entrada para as fraudes. E finalmente, as **Empresas Fabricantes De Smartphones E Desenvolvedoras De Sistemas Operacionais Móveis (Apple/iOS e Google/Android)**, que também integram a cadeia de consumo, uma vez que detêm controle técnico sobre a arquitetura de segurança dos aparelhos, e sua omissão em disponibilizar mecanismos de defesa nativos contra fraudes — que podem ser desenvolvidos e atualizados com base em inteligência artificial embarcada — implica igualmente responsabilidade objetiva por falha de segurança do produto.

107. Como acima demonstrado, é mais que suficiente para a condenação ora pretendida, até porque a ilegalidade traz graves consequências e o provimento terá igualmente por finalidade coibir a conduta repreendida, como determina a jurisprudência: "[...] No caso em tela, o dano sofrido pela coletividade é manifesto, diante do dever das réis, atores do ecossistema digital — plataformas de mensagens, operadoras de telefonia e fabricantes de smartphones/sistemas operacionais — responderem solidariamente pelos danos causados aos consumidores em razão da proliferação de golpes virtuais, notadamente o chamado **Golpe do Falso Advogado**.

108. Firma-se neste sentido o TJSP:

Há, portanto, nítido dano patrimonial à coletividade, o qual merece reparação. Como o feito não foi contestado e há manifestação favorável do Ministério Público Federal, entendo que o valor da indenização a ser paga pelas réis deve ser fixado no montante pleiteado pela parte autora, qual seja, R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais). (Sentença - Ação Civil Pública nº. 5004278-40.2018.403.6100 - 22a Vara Cível Federal de São Paulo - DOE 05/04/2019)."

109. E,

"De outra parte, a indenização comprehende caráter reparatório e inibitório a evitar repetição, diante da ofensa ao consumidor com privação do bem estar (art. 6o, VI, do CDC e art. 1o, caput, da

LACP). Evidencia-se a afronta ao princípio constitucional de proteção ao consumidor com total menosprezo. Está caracterizado dano transindividual e, nessa dimensão, o dever de segurança aponta para o perigo a que foi submetida uma gama de consumidores diante do comportamento do infrator".

( TJSP, Apelação com Revisão nº 992.00000-00, 35a Câmara de Direito Privado, Rel. Des. José Malerbi, j. 17.01.2011 )."

110. Além disso, A i. Ministra Nancy Andrigi assim se posicionou: " (...) a lesão a um bem difuso ou coletivo corresponde a um dano não-patrimonial e, por isso, deve encontrar uma compensação, permitindo-se que os difusamente lesados gozem de um outro bem jurídico. Não se trata, portanto, de indenizar, porque não se indeniza o que não está no comércio e que, portanto, não tem preço estabelecido mercado. A degradação ambiental, por exemplo, deve ser compensada, pois a perda do equilíbrio ecológico, ainda que temporária, não pode ser reduzida a um valor econômico. Mesmo que possa se identificar o custo da despoluição de um rio, não se precisa a perda imposta à população ribeirinha que se vê impossibilitada, durante meses, de nadar em suas águas outrora límpidas. Por tudo isso, deve-se reconhecer que nosso ordenamento jurídico não exclui a possibilidade de que um grupo de pessoas venha a ter um interesse difuso ou coletivo de natureza não patrimonial lesado, nascendo aí a pretensão de ver tal dano reparado. Nossa sistema jurídico admite, em poucas palavras, a existência de danos extra-patrimoniais coletivos, ou, na denominação mais corriqueira, de danos morais coletivos (REsp 636.021/RJ)"

111. Deveras, a indenização decorrente de dano moral coletivo (extrapatrimonial) tem caráter de sanção pecuniária por violação aos direitos difusos e coletivos de natureza preventivo-punitiva, com vistas a inibir a reiteração da conduta lesiva, haja vista o interesse social na preservação dos direitos metaindividuais. **Neste aspecto, é de se imaginar os prejuízos e as injustiças às quais são expostos os profissionais da advocacia, que enfrentam acusações ou desconfianças de seus clientes, consumidores que foram vítimas do "Golpe do Falso Advogado", e que, conforme determinado pela lei, se submetem à fiscalização da Ordem dos Advogados do Brasil e, no entanto, se deparam com usuários marginais, falsos escritórios e associações criminosas que praticam crimes digitais sem escrúpulos, a margem da lei e dificultando ainda mais o mercado de trabalho, além de imputar perdas financeiras aos consumidores, e em se tratando de hipervulneráveis, abalos psicológicos e na maior fragilidade na saúde, destes e na própria classe da advocacia. É esse sentimento de indignação e injustiça que atinge um advogado ao ver terceiros tomando seu espaço, espaço este que luta diariamente para manter, sempre zelando pela ética profissional.**

112. Diante do evidente dano causado aos consumidores, à sociedade e à classe dos advogados, a condenação das rés ao pagamento de indenização por **danos morais coletivos** é medida necessária a fim de, mais que reparar o dano causado, **coibir a perpetração e a naturalização de práticas ilícitas em ambiente digital**, reafirmando o dever constitucional de proteção ao consumidor (art. 5º, XXXII, e art. 170, V, CF).

113. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça já reconheceu a possibilidade de condenação por dano moral coletivo em hipóteses de lesão a valores difusos da coletividade. No **REsp 1.057.274/RS**, Rel. Ministra Eliana Calmon, 2ª Turma, o tribunal entendeu que o

dano moral coletivo decorre da própria violação de direitos transindividuais de ordem extrapatrimonial, sendo **desnecessária a demonstração de dor, sofrimento ou abalo psicológico individual**, por se tratar de interesse jurídico da coletividade.

114. Destarte, na forma do art. 1º da Lei nº 7.347/1985 (Lei da Ação Civil Pública), que admite a condenação em danos morais e patrimoniais em prol da coletividade, pede-se o arbitramento de indenização por dano coletivo extrapatrimonial em **R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais)**, ou em valor a ser fixado por V. Ex.<sup>a</sup>, **depositados em conta judicial vinculada ao presente processo, como garantia provisória do cumprimento da decisão, permanecendo retidos até que o Estado de Santa Catarina institua formalmente o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor**, ocasião em que poderão ser transferidos para o instrumento financeiro de apoio e implementação de programas, projetos e atividades destinadas ao financiamento de ações no cumprimento dos objetivos da Política Estadual de Proteção e Defesa das Relações de Consumo, conforme previsto em lei (art. 13, §1º, da Lei 7.347/1985, e art. 84, §4º, do CDC). Tal medida é **imprescindível**, uma vez que **Santa Catarina é a única unidade da federação que não conta com uma política permanente de defesa do consumidor e seu respectivo fundo**, garantindo assim a proteção efetiva dos interesses difusos e coletivos enquanto se aguarda sua criação, em conformidade com o **art. 150, parágrafo único, da Constituição do Estado de Santa Catarina**, que estabelece a necessidade de implementação de políticas públicas para a defesa do consumidor.

## **12) Da proporcionalidade da multa à luz do CDC e dos precedentes jurisprudenciais**

115. A fixação da multa pleiteada em R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais) encontra amparo na principiologia do Código de Defesa do Consumidor, notadamente nos arts. 6º, VI e VII, 84, §4º, e 112, que asseguram não apenas a reparação integral do dano, mas também a efetividade da tutela coletiva. A jurisprudência pátria é firme no sentido de que a fixação de multa deve observar não apenas a extensão do dano e a função reparatória, mas também o caráter **pedagógico e dissuasório** da medida, de modo a impedir que a conduta ilícita se torne financeiramente vantajosa ao fornecedor.

116. Nesse contexto, revela-se imprescindível considerar a **capacidade econômica das réis**, que auferem lucros anuais bilionários — como demonstrado nos relatórios de receita da Meta (US\$ 164,5 bilhões em 2024), Google (US\$ 307 bilhões em 2024), Apple (US\$ 391 bilhões em 2024) e operadoras brasileiras (R\$ 182 bilhões em 2024). A fixação de valores irrisórios comprometeria a eficácia da tutela jurisdicional, convertendo eventual condenação em mero custo operacional e incentivando a reiteração de falhas sistêmicas.

117. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.635.428/SC (Tema 970, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe 25/06/2019), ao tratar da cláusula penal moratória, assentou que **a multa deve observar a proporcionalidade e a função que lhe é própria, não podendo configurar enriquecimento sem causa nem perder sua função de coibir a inadimplência**. Embora naquele caso a discussão fosse contratual, o precedente reforça a necessidade de calibrar a multa de acordo com a gravidade da lesão e a capacidade econômica do devedor.

118. Assim, à luz do art. 6º, VI, do CDC, que assegura ao consumidor a reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, e em consonância com os princípios da **boa-fé objetiva e da vulnerabilidade do consumidor** (art. 4º, I e III, CDC), a multa postulada em R\$ 200 milhões mostra-se adequada e necessária. Não se trata de penalidade desproporcional, mas sim de medida essencial para coibir condutas reiteradas que têm causado prejuízos de bilhões de reais à coletividade, conferindo **efetividade à tutela jurisdicional coletiva** e preservando o equilíbrio nas relações de consumo.

## VI. DO FUMUS BONI IURIS E DO PERICULUM IN MORA

- Constituição Federal: arts. 5º, XXXII e 170, V – proteção ao consumidor e defesa de direitos coletivos e difusos.
- Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985): arts. 1º e 13, §1º – prevê a reparação de danos morais e materiais de interesse coletivo ou difuso, bem como a vinculação ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.
- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990): arts. 4º, I e III; 6º, VI; 14; 84, §4º; 112 – responsabilidade objetiva dos fornecedores e direito à reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
- Código Civil (Lei 10.406/2002): art. 927 – “Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo.”

119. **Fumus boni iuris:** está demonstrada a probabilidade do direito em razão (i) da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC; (ii) da interpretação do Marco Civil do STF (Tema 987) que impõe deveres proativos às plataformas; (iii) da evidente deficiência nos mecanismos de segurança das rês; e (iv) da **amplitude das decisões que estendem a responsabilidade objetiva a fornecedores e concessionárias de telecomunicações.**

120. **Periculum in mora:** a materialidade do risco está comprovada pelos números e pela recorrência dos golpes (milhares de vítimas, milhões de tentativas, prejuízos bilionários). A **demora na imposição de medidas preventivas permitirá a continuidade de lesões econômicas e imateriais em escala, com especial gravidade para pessoas idosas e para a credibilidade do sistema de Justiça.**

## VII. DOS PEDIDOS

- Constituição Federal: arts. 5º, XXXII e 170, V – proteção ao consumidor e defesa de direitos coletivos e difusos;
- Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985): arts. 1º e 13, §1º – prevê a reparação de danos morais e materiais de interesse coletivo ou difuso, bem como a vinculação ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990): arts. 4º, I e III; 6º, VI; 14; 84, §4º; 112 – responsabilidade objetiva dos fornecedores e direito à reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
  - Código Civil (Lei 10.406/2002): art. 927 – responsabilidade por ato ilícito que cause dano.
121. Em face do exposto, a Autora requer, liminarmente e ao final em sentença:

### I — Tutela de urgência

- i) Seja deferida liminarmente, inaudita altera parte, a obrigação das rés de apresentarem, no prazo de **30 (trinta) dias**, plano técnico-operacional e cronograma de implementação de **medidas de segurança nativas e integradas para prevenção das fraudes descritas, contendo, ao menos:**
  - ii) descrição das medidas de detecção automática (modelos de inteligência artificial, análise de padrões e detecção de anomalias) aptas a identificar e mitigar campanhas de fraude massiva e perfis/contas fraudulentas,;
  - iii) implementação de **canal de denúncia 24 horas** com atendimento em português e interface que permita comunicação rápida com autoridades (incluindo API segura para cooperação técnica);
  - iv) adoção de processo de verificação (selo/etiqueta verificatória) específico para **advogados/ escritórios** que permita atestar a identidade profissional (integração com sistemas da OAB e ConfirmADV ou similar);
  - v) mecanismos de proteção contra *SIM-swap* / portabilidade fraudulenta nas operadoras (autenticações reforçadas, bloqueios preventivos, revisões de portabilidade com confirmação multifatorial);
  - vi) compromisso de manter logs e registros de eventos relevantes, com provimento técnico para compartilhamento seguro com autoridades mediante ordem judicial;
  - vii) contratação de **auditoria técnica independente** e submissão de relatório preliminar ao Juízo em 60 dias, com periodicidade definida para auditorias subsequentes;
- medidas de proteção específicas para usuários idosos (fluxos de atendimento prioritário, alertas, bloqueios temporários, campanhas educativas).
- viii) a implementação, pelas rés, de **campanhas públicas de informação e conscientização coletiva**, mediante **apoio e patrocínio de eventos institucionais** voltados à educação digital e à segurança do consumidor, desenvolvidas e executadas **em cooperação com órgãos municipais de defesa do consumidor, entidades associativas com finalidade estatutária de proteção dos consumidores, OAB/SC — por meio de sua Comissão de Direito do Consumidor —, bem como demais entidades representativas dos usuários de serviços tecnológicos.**
- ix) Fixação de **astreintes** em R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por dia de descumprimento das obrigações liminares, ou outro patamar que V. Ex.<sup>a</sup>. reputar adequado, em caráter progressivo.

### II — Pedidos no mérito

- 1) Seja reconhecida a **responsabilidade civil objetiva e solidária** das réis pelos danos causados pelo “Golpe do Falso Advogado”, com fundamento no art. 14 do CDC e demais normas citadas.
- 2) Seja determinada a **implementação definitiva** das medidas técnicas e administrativas listadas na tutela liminar, no prazo máximo de **90 dias**, com obrigações de manutenção e atualização constantes (*security by design e updates* periódicos).
- 3) Seja imposta às réis a **condenação ao pagamento de danos morais coletivos**, em valor a ser arbitrado por V. Ex.<sup>a</sup>., tendo como parâmetro a gravidade da conduta, a capacidade econômica das réis e o caráter pedagógico da condenação — sugere-se, para efeitos de parâmetro inicial, o valor mínimo de **R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais)**. **Determinando-se, desde já, que esses valores sejam depositados em conta judicial vinculada ao presente processo, como garantia provisória do cumprimento da decisão, permanecendo retidos até que o Estado de Santa Catarina institua formalmente o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, ocasião em que poderão ser transferidos para o instrumento financeiro de apoio e implementação de programas, projetos e atividades destinadas ao financiamento de ações no cumprimento dos objetivos da Política Estadual de Proteção e Defesa das Relações de Consumo, conforme previsto em lei (art. 13, §1º, da Lei 7.347/1985, e art. 84, §4º, do CDC)**. Tal medida é **imprescindível**, uma vez que o Estado de Santa Catarina é a única unidade da federação que não conta com um sistema formal de defesa do consumidor e seu respectivo fundo, garantindo assim a proteção efetiva dos interesses difusos e coletivos enquanto se aguarda a criação do fundo estadual, em conformidade com o **art. 4º, III, e art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990)**.
- 4) Condenação das réis ao dever de **publicação de aviso público** (em seus meios oficiais e por 90 dias) sobre a existência do risco, medidas de prevenção e orientações, em formato acessível, inclusive para público idoso.
- 5) Obrigação de **prestar contas trimestrais** ao Juízo por 24 meses, com relatório técnico sobre detecção/mitigação de fraudes, números de denúncias, medidas adotadas e auditorias realizadas em solo catarinense.
- 6) Intimação e cooperação técnica da **ACATE, Polícia Civil e PGE/SC** para atuarem como instituições intervenientes/*amicus curiae*, prestando subsídios técnicos e normativos ao feito.
- 7) Condenação em custas processuais, honorários e demais cominações legais.



## VIII. DO VALOR DA CAUSA

- Constituição Federal: arts. 5º, XXXII e 170, V – proteção ao consumidor e defesa de direitos difusos e coletivos;
  - Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985): arts. 1º e 13, §1º – prevê a reparação de danos morais e materiais de interesse coletivo ou difuso;
  - Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990): arts. 4º, I e III; 6º, VI; 14; 84, §4º; 112 – responsabilidade objetiva dos fornecedores e direito à reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
  - Código Civil (Lei 10.406/2002): art. 927 – responsabilidade por ato ilícito que cause dano.
122. Para fins meramente declaratórios e em conformidade com o pedido de danos morais coletivos, estabelece-se o valor da causa em **R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais)**

## IX. DAS PROVAS

- Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015): arts. 369, 370, 373 e seguintes – ampla liberdade probatória e ônus da prova;
  - Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990): art. 6º, VIII – facilitação da defesa dos direitos do consumidor, inclusive com inversão do ônus da prova;
  - Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985): arts. 6º e 8º – possibilidade de produção de provas técnicas, periciais e documentais em ações coletivas.
123. Protesta-se por todos os meios de prova em direito admitidos, notadamente: prova documental (inclusive relatório/parecer da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/SC — anexo); prova pericial técnica em informática e segurança da informação; prova testemunhal; juntada de logs e registros; e demais provas que se fizerem necessárias.

## X. DO REQUERIMENTO QUANTO À RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL E CRIMINAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO DIGITAIS

- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990): arts. 4º, I e III; 6º, VI; 14; 84, §4º; 112 – responsabilidade objetiva dos fornecedores, dever de prevenção e reparação de danos coletivos e individuais;
- Código Civil (Lei 10.406/2002): art. 927 – obrigação de reparação de danos causados por ato ilícito;
- Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985): arts. 1º e 13, §1º – reparação de danos coletivos e vinculação a instrumentos institucionais de proteção;
- Constituição Federal: arts. 5º, XXXII; 170, V – defesa dos consumidores e proteção de interesses difusos e coletivos;
- Código Penal (Lei 2.848/1940): arts. 171, 299, 297 e seguintes – tipificação de crimes contra o patrimônio, falsidade ideológica e fraudes eletrônicas.

124. Considerando a amplitude e sofisticação dos golpes virtuais perpetrados por meio de aplicativos de mensagens, operadoras de telefonia e sistemas operacionais móveis, os quais, pela sua complexidade e articulação, revelam ligação forçosa com organizações criminosas de elevado aparato financeiro e capilaridade institucional, a Autora **requer-se que as réis — operadoras de telefonia, detentoras dos serviços iOS e Android, bem como as plataformas WhatsApp e Telegram — se manifestem nos autos acerca das medidas que vêm adotando para promover a responsabilização civil e criminal de usuários infratores**, seja de forma direta, seja em cooperação com as autoridades competentes.

125. Tal manifestação é imprescindível para aferir se os fornecedores de serviços digitais e de telecomunicações estão efetivamente implementando mecanismos de prevenção, identificação e comunicação às autoridades, a fim de impedir que as suas redes e plataformas se consolidem como instrumentos permanentes de organizações criminosas, em prejuízo massivo e reiterado dos consumidores.

## XI. REQUERIMENTOS FINAIS

- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990): arts. 4º, I e III; 6º, VI; 14; 84, §4º; 112 – dever de prevenção, responsabilidade objetiva e reparação de danos coletivos;
- Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/1985): arts. 1º e 13, §1º – legitimidade para tutela de direitos difusos e coletivos e destinação de valores ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;
- Código Civil (Lei 10.406/2002): art. 927 – responsabilidade civil por ato ilícito;
- Constituição Federal: arts. 5º, XXXII; 170, V – defesa dos consumidores e proteção de interesses difusos e coletivos;
- Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015): arts. 297, 300, 330 e 331 – procedimentos para tutela de urgência e tramitação processual.

126. Diante de todo o exposto, requer-se a V. Ex.<sup>a</sup>:

- 1) A **concessão imediata da tutela de urgência** nos termos requeridos (item VII-I), para proteção da coletividade e prevenção de novos danos;
- 2) A citação das réis para, querendo, contestarem a ação;
- 3) A intimação da **ACATE, Polícia Civil, e da PGE/SC** para participação como intervenientes/*amicus curiae*;
- 4) Ao final, a **procedência total** da presente ACP com as condenações e imposições de obrigações de fazer, assegurar e reparar acima delineadas;
- 5) A condenação das réis em custas e demais cominações legais.

Termos em que,

Pede deferimento.

Florianópolis/SC, [data].



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

NOME

OAB/SC

---

Rua Paschoal Apóstolo Pítsica, 4860 - Florianópolis/SC - CEP 88025-255

E-mail: [comissoes@oab-sc.org.br](mailto:comissoes@oab-sc.org.br)

Telefone: (48) 3239-3500



## COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

### DOCUMENTOS JUNTADOS

- Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015): arts. 319, 320, 434 e 435 – requisitos da petição inicial e documentos necessários; arts. 369 e 370 – prova documental e pericial;
- 1) Parecer técnico da Comissão de Direito do Consumidor — Processo nº 586/2025 (documento base desta ACP).
- 2) Relatórios e coletâneas de notícias e dados estatísticos (Serasa Experian, Febraban, Anuário de Segurança Pública 2025) citados no parecer.
- 3) Procurações e documentos da Autora.



## DOC. 02 – Parecer Comissão de Direito Digital da OAB/SC



# COMISSÃO DE DIREITO DIGITAL

TRIÊNIO 2025-2027

## PARECER

**PARA:** Presidência da Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional de Santa Catarina (OAB/SC)

**DE:** Comissão de Direito Digital – OAB/SC

**ASSUNTO:** Análise da viabilidade jurídica para a propositura de Ação Civil Pública (ACP) pela OAB/SC em face de plataformas digitais (Meta/WhatsApp), visando à implementação de medidas de segurança para coibir o "Golpe do Falso Advogado".

**EMENTA:** PARECER. DIREITO CONSTITUCIONAL, PROCESSUAL CIVIL, DO CONSUMIDOR E DIGITAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. "GOLPE DO FALSO ADVOGADO". RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA META/WHATSAPP. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ART. 14, CDC). DEVER DE CUIDADO E SEGURANÇA. VIOLAÇÃO DA LGPD. TEMA 987/STF. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL. TRANSNACIONALIDADE DO ILÍCITO (ART. 109, V, CF). CONVENÇÃO DE BUDAPESTE. INTERESSE JURÍDICO DA UNIÃO. ANÁLISE DE VIABILIDADE E FUNDAMENTAÇÃO.

### 1. BREVE RELATO DOS FATOS

O Brasil, incluindo o estado de Santa Catarina, enfrenta uma epidemia de fraudes digitais, notabilizada pelo "Golpe do Falso Advogado". Trata-se de uma prática criminosa sistêmica e sofisticada, cujo *modus operandi* se inicia com a mineração massiva de dados de processos judiciais públicos, permitindo que os fraudadores obtenham informações detalhadas sobre as partes, os valores das causas e os advogados constituídos.

De posse desses dados, os criminosos ativam linhas telefônicas e criam perfis falsos no aplicativo WhatsApp (ofertado pela Meta), utilizando o nome e a imagem dos advogados legítimos. A partir daí, contatam as vítimas — frequentemente consumidores hipervulneráveis, como idosos — e, valendo-se da autenticidade das informações processuais, criam uma falsa situação de urgência, como a liberação de um precatório ou pagamento de custas, condicionando o pagamento de supostos "precatórios" ou "custas" a uma transação financeira via PIX, transferência ou boleto - falsos.

A dimensão do dano é alarmante. Em 2024, fraudes eletrônicas geraram prejuízos de R\$ 10,1 bilhões no país, com um crescimento de 43% nos golpes via Pix. Santa Catarina destaca-se negativamente neste cenário, liderando o ranking nacional de estelionato digital, com 72.834 casos registrados em



# COMISSÃO DE DIREITO DIGITAL

## TRIÊNIO 2025-2027

2024, o que representa 25,9% do total do Brasil e uma taxa por 100 mil habitantes quase cinco vezes superior à média nacional<sup>1</sup>.

A fraude em nome da advocacia atingiu uma dimensão nacional, com milhares de denúncias registradas em todos os estados brasileiros. Para combater essa ameaça, a OAB Nacional e suas 27 seccionais lançaram, em abril de 2025, uma ampla campanha de conscientização. A principal ferramenta da iniciativa é a plataforma digital "ConfirmADV", onde qualquer cidadão pode verificar gratuitamente a identidade de um advogado e se proteger de golpes. A urgência da ação é confirmada pelos números<sup>2</sup>: São Paulo já soma 1,6 mil denúncias, seguido por Paraná com 1,2 mil, Minas Gerais com 516, Ceará com 316 e Santa Catarina com 134, entre outros, mostrando que nenhum estado está imune ao problema.

Este fenômeno, portanto, transcende o prejuízo patrimonial individual. Ele ataca a credibilidade da advocacia e a confiança no próprio Sistema de Justiça, configurando o que a Comissão de Direito do Consumidor da OAB/SC acertadamente requalificou como "Golpe contra o Sistema de Justiça". A usurpação da identidade profissional e a manipulação de informações processuais geram um dano difuso à segurança das relações de consumo e um dano coletivo à honra e à função social da advocacia.

## 2. LEGITIMIDADE DA OAB/SC

A legitimidade ativa da Ordem dos Advogados do Brasil para a propositura da presente Ação Civil Pública é inequívoca e fundamenta-se em sua natureza jurídica *sui generis* e na consolidada jurisprudência dos tribunais superiores.

Diferentemente dos demais conselhos de fiscalização profissional, a OAB não é uma mera entidade de classe com fins corporativos. Conforme reiteradamente afirmado pelo Supremo Tribunal Federal (STF), trata-se de um serviço público independente, não integrante da Administração Pública. Seu mandato, previsto no art. 44, I, da Lei nº 8.906/1994, é de "*defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a justiça social [...]*", o que lhe confere uma vocação eminentemente pública e social.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), no julgamento do Recurso Especial nº 1.423.825/CE, pacificou o entendimento de que "*a legitimidade ativa da OAB não está sujeita à exigência da pertinência temática no tocante à jurisdição coletiva, devendo-lhe ser reconhecida aptidão genérica para atuar em prol*

<sup>1</sup> <https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/> Acessado em 04 de outubro de 2025 - (Dados: Febraban, 03.2025; FBSP — Anuário 2025).

<sup>2</sup> <https://www.oab.org.br/noticia/63063/oab-lanca-campanha-nacional-e-plataforma-de-verificacao-contra-golpe-do-falso-advogado> Acessado em 05 de outubro de 2025

*desses interesses supraindividuais*<sup>3</sup>. Naquele caso, a OAB/CE litigava contra bancos por tempo excessivo de espera em filas, uma matéria puramente consumerista, o que demonstra a amplitude de sua legitimidade.

Ademais, o art. 105, V, (b), do Regulamento Geral do Estatuto da Advocacia e da OAB confere expressamente aos Conselhos Seccionais a competência para ajuizar ACP "para defesa de interesses difusos de caráter geral, coletivos e individuais homogêneos".

Ainda que se considerasse, *ad argumentandum tantum*, a necessidade de pertinência temática, esta estaria duplamente satisfeita. A ação visa, primeiramente, à tutela de um interesse difuso de todos os consumidores catarinenses: o direito à segurança na prestação de serviços digitais. Em segundo lugar, busca a proteção de um interesse coletivo da classe dos advogados, cuja imagem, honra e credibilidade são sistematicamente violadas e instrumentalizadas para a prática de crimes. Portanto, a OAB/SC é a parte legítima por excelência para a presente demanda.

### 3. MEIO PROCESSUAL ADEQUADO

A Ação Civil Pública (ACP), regida pela Lei nº 7.347/85 e integrada pelo microssistema de tutela coletiva do Código de Defesa do Consumidor (CDC), é o instrumento processual idôneo para buscar a cessação da prática lesiva e a reparação dos danos em questão.

O objeto da demanda abrange múltiplas categorias de direitos transindividuais, conforme o art. 81 do CDC:

- **Direitos difusos:** Atingem uma coletividade indeterminada de pessoas — todos os usuários de serviços de plataformas digitais e do poder judiciário — unidas pela circunstância de fato de estarem expostas ao risco da fraude. A violação da segurança e da confiança no ambiente digital afeta a todos.
- **Direitos coletivos stricto sensu:** Atingem um grupo determinado de pessoas ligadas por uma relação jurídica base: a classe dos advogados, cuja honra, imagem e credibilidade são coletivamente abaladas pela usurpação de sua identidade profissional.

---

<sup>3</sup> EREsp n. 1.423.825, Ministro Mauro Campbell Marques, DJe de 02/08/2018.

<https://www.migalhas.com.br/quentes/268937/oab-tem-legitimidade-para-propor-acp-em-defesa-do-consumidor>

<https://www.oab.org.br/noticia/55835/stj-decide-que-oab-tem-legitimidade-para-propor-acao-em-defesa-de-consumidor>

<https://www.oabpr.org.br/stj-decide-que-oab-tem-legitimidade-para-propor-acao-em-defesa-do-consumidor/>

- **Direitos individuais homogêneos:** Referem-se aos prejuízos patrimoniais sofridos pelas vítimas individuais do golpe, que, apesar de divisíveis, possuem uma origem comum: a falha sistêmica no dever de segurança da Meta/WhatsApp.

A tutela jurisdicional por meio de ações individuais seria ineficaz para produzir a mudança estrutural necessária para coibir a fraude. Apenas uma decisão com eficácia *erga omnes*, proferida em sede de ACP, pode impor as obrigações de fazer de natureza preventiva e sistêmica que o caso requer.

## 4. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL

A definição do foro competente para a Ação Civil Pública é uma questão de alta relevância estratégica. Embora a análise preliminar aponte para a competência da Justiça Estadual, um exame mais aprofundado da natureza do ilícito e dos compromissos internacionais do Brasil revela fundamentos sólidos para a fixação da competência na Justiça Federal.

### 4.1. A Regra Geral da Competência *Ratione Personae* e a Tese da Competência Estadual

Em matéria cível, a competência é definida, em regra, em razão da pessoa (*ratione personae*), conforme estabelecido no art. 109, I, da Constituição Federal. A competência federal é ativada quando a União, suas autarquias ou empresas públicas federais figuram como parte na lide. Em uma Ação Civil Pública movida pela OAB/SC contra empresas privadas como a Meta, não há, à primeira vista, a presença de um ente federal que justifique o deslocamento da competência.

Essa é a tese tradicional, que fundamenta a propositura de ações similares na esfera estadual, como se observa na ACP em trâmite na Paraíba e no próprio parecer preliminar da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/SC, que defende a competência da Justiça Estadual com base no art. 93, II, do CDC e no art. 2º da Lei nº 7.347/1985. Essa linha de raciocínio, embora correta em sua premissa, deixa de considerar a natureza transnacional do ilícito e as obrigações internacionais do Estado brasileiro, elementos que ativam uma hipótese de competência federal de natureza distinta.

### 4.2. A Tese da Competência Federal Fundada na Transnacionalidade e em Tratado Internacional (Art. 109, V, CF)

Superada a regra *ratione personae*, passa-se à via específica do art. 109, V, CF, apta a abranger ilícitos transnacionais previstos em tratado, mais especificamente "os crimes previstos em tratado ou convenção internacional, quando, iniciada a execução no País, o resultado tenha ou devesse ter ocorrido no estrangeiro, ou reciprocamente". Embora o dispositivo se refira a "crimes", a jurisprudência dos tribunais superiores tem estendido sua aplicação a ações civis que tratam de ilícitos com essa mesma natureza

transnacional. Para tal, dois requisitos cumulativos devem ser preenchidos: a transnacionalidade do ilícito e a previsão da conduta em tratado internacional do qual o Brasil seja signatário.

### 4.2.1. A Transnacionalidade do Ilícito

O "golpe do falso advogado", embora vitimize cidadãos em território nacional, é um ilícito intrinsecamente transnacional. Ele é perpetrado por meio de uma plataforma digital de alcance global, operada por uma empresa estrangeira, cujos servidores e fluxos de dados atravessam fronteiras internacionais. A jurisprudência do STF e do STJ já consolidou o entendimento de que a mera disponibilização de conteúdo ilícito em ambiente virtual de amplo acesso, com potencial de visualização no exterior, é suficiente para caracterizar a transnacionalidade e, consequentemente, fixar a competência federal.

O STF, no Tema 393, reconheceu a competência federal em razão da acessibilidade global de conteúdo ilícito (transnacionalidade). O STJ, no Conflito de Competência 191.970/RS, adotou idêntica lógica. Em ACPs estruturais que buscam mitigar ilícito em escala nacional perpetrado por plataforma global, a transnacionalidade e a previsão do ilícito em tratado internacional (Convenção de Budapeste — fraude/falsidade informática) permitem subsumir o caso ao art. 109, V, CF.

### 4.2.2. A Convenção de Budapeste sobre o Cibercrime como Tratado Internacional Ativador

O segundo requisito do art. 109, V, da CF é preenchido pela recente promulgação, pelo Brasil, da Convenção sobre o Crime Cibernético, firmada em Budapeste (Decreto nº 11.491, de 12 de abril de 2023). Este é o primeiro tratado internacional sobre crimes cometidos via internet e outros meios eletrônicos, e tem como um de seus objetivos principais a harmonização das legislações nacionais e o fortalecimento da cooperação internacional.

A Convenção tipifica uma série de condutas que se amoldam perfeitamente ao *modus operandi* do "golpe do falso advogado", como a "falsidade informática" (art. 7º) e a "fraude informática" (art. 8º). Ao aderir e promulgar este tratado, o Brasil assumiu o compromisso internacional de reprimir tais condutas. A conjugação da transnacionalidade do ilícito (conforme jurisprudência do STF e STJ) com a existência de um tratado internacional específico que prevê a repressão à conduta (Convenção de Budapeste) ativa, de forma inequívoca, a competência da Justiça Federal, nos termos do art. 109, V, da Constituição.

### 4.3. O Interesse Jurídico Secundário da União na Proteção da Integridade do Sistema Judiciário Federal

Subsidiariamente, a competência federal se justifica pelo manifesto interesse jurídico da União, uma vez que o golpe utiliza indevidamente dados de processos judiciais, muitos dos quais tramitam na própria Justiça Federal. O

Relatório do Grupo de Trabalho do TRF4 evidencia que a Justiça Federal é vítima direta da vulnerabilidade que permite a coleta de dados para as fraudes. A proteção da integridade e da confiança em seus próprios sistemas judiciais constitui interesse jurídico direto e concreto da União.

O Relatório do Grupo de Trabalho Interinstitucional do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) é prova cabal desse interesse. O documento evidencia que a Justiça Federal não é um espectador passivo, mas uma vítima direta da vulnerabilidade que permite a coleta de dados para a perpetração das fraudes. A proteção da integridade, da segurança e da confiança pública em seus próprios sistemas e processos judiciais constitui um interesse jurídico direto e concreto da União, reforçando a atração da competência para o foro federal.

## 5. MÉRITO

A responsabilidade da Meta/WhatsApp fundamenta-se na convergência do CDC, do Marco Civil da Internet (reinterpretado pelo Tema 987/STF) e da LGPD. A falha que permite a proliferação do golpe é inerente ao modelo de negócio e às escolhas de design do WhatsApp, caracterizando uma omissão sistêmica em prover um ambiente seguro.

A imputação de responsabilidade civil à Meta/WhatsApp transcende a análise de um evento isolado, exigindo a compreensão de que as falhas que permitem a proliferação do “golpe do falso advogado” são inerentes ao modelo de negócio e às escolhas de design do produto WhatsApp. A responsabilidade da plataforma não é, portanto, meramente incidental, mas sim uma consequência direta de sua omissão sistêmica em prover um ambiente digital seguro. Em ambientes tecnológicos complexos, o dever de segurança se agiganta, sendo inaceitável que o ônus da falha algorítmica ou da vulnerabilidade do design seja transferido ao usuário (TEPEDINO; OLIVA; VITOR, 2024).

Para robustecer essa conclusão, faz-se necessária a complementação com fundamentos doutrinários e uma visão comparativa do direito estrangeiro, os quais reforçam o dever de segurança na prestação de serviços digitais e a responsabilidade objetiva decorrente de falhas estruturais no serviço.

### 5.1. A Caracterização do “Golpe do Falso Advogado” como Fato do Serviço

A doutrina consumerista, na lição de Flaviana Rampazzo Soares, localiza a gênese da responsabilidade por defeitos no denominado “dever de cuidado”, que permeia a atividade do fornecedor desde a concepção de um serviço até o cumprimento de sua função, pois o cumprimento de uma função é a causa de seu fornecimento<sup>4</sup>. A falha em prover a segurança legitimamente esperada

<sup>4</sup> SOARES, Flaviana Rampazzo. O dever de cuidado e a responsabilidade por defeitos. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6463949.pdf>. Acesso em: 3 out. 2025.

pelo consumidor constitui, portanto, a violação deste dever de cuidado originário.

O “golpe do falso advogado” inicia com a criação de um perfil falso no WhatsApp, em que o fraudador se utiliza ilicitamente da identidade de um advogado, e culmina no contato com a vítima para induzi-la a erro e obter vantagem ilícita.

A plataforma WhatsApp não é um mero canal de comunicação neutro, mas o ambiente virtual onde o serviço de comunicação é prestado e onde o defeito de segurança se manifesta. Cada etapa desse processo ocorre dentro do ecossistema digital provido e controlado pela Meta, o que caracteriza o dano sofrido pelo consumidor como um fato do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei nº 8.078/1990).

### **5.2. A Teoria do Risco da Atividade e a Inaplicabilidade da Excludente de Fato de Terceiro**

A Meta frequentemente busca eximir-se de responsabilidade sob o argumento de que os golpes configuram “ação exclusiva de terceiros”. Tal tese, contudo, não se sustenta. A massificação de fraudes como o “golpe do falso advogado”, cujas ocorrências no Brasil já atingem a casa dos milhares anualmente, demonstra que tais eventos não são imprevisíveis ou inevitáveis, mas sim um risco inerente à atividade econômica explorada pela plataforma.

#### **5.2.1. A Doutrina do Risco da Atividade (Fortuito Interno)**

Trata-se, na realidade, de um fortuito interno, ou seja, um evento danoso que, embora praticado por terceiro, se relaciona diretamente com a organização e os riscos da atividade empresarial. A teoria do risco do empreendimento, ou risco-proveito, determina que todo aquele que se dispõe a fornecer um produto ou serviço no mercado de consumo, auferindo lucro, deve responder pelos danos que essa atividade gera, independentemente de culpa. O fato de terceiro que se insere no risco da atividade equipara-se ao caso fortuito interno, não possuindo o condão de romper o nexo de causalidade (CAVALIERI FILHO, 2024).

Ao optar por um modelo de negócio que privilegia o crescimento exponencial de usuários com baixíssimas barreiras de entrada — exigindo apenas um número de telefone para a criação de uma conta — a Meta assume o risco de que sua plataforma seja utilizada para fins ilícitos.

A jurisprudência pátria, consolidada na Súmula 479 do STJ<sup>5</sup>, é o alicerce da responsabilidade objetiva do fornecedor por fraudes de terceiros. Neste

---

<sup>5</sup> As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (Súmula n. 479, Segunda Seção, julgado em 27/6/2012, DJe de 1/8/2012.)

sentido, a aplicação de tal entendimento não apenas é possível por analogia, como já vem sendo aprofundada pela própria Corte em casos de fraudes digitais complexas.

Em recente julgado, ao analisar a responsabilidade de uma instituição financeira por transações fraudulentas, a Terceira Turma do STJ reafirmou que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança legitimamente esperada, destacando que "o dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial" (REsp 2.082.281/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 21/11/2023).

A tese é diretamente aplicável: a Meta, ao oferecer um serviço de comunicação, tem o dever de garantir a integridade patrimonial de seus usuários contra fraudes previsíveis.

De forma ainda mais incisiva, a mesma Terceira Turma, em outro precedente, vinculou expressamente a falha de segurança ao descumprimento da LGPD, consignando que o armazenamento inadequado de dados que permite a apropriação por terceiros caracteriza "defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD)" (REsp 2.077.278/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 03/10/2023).

Esses precedentes demonstram uma clara linha evolutiva na jurisprudência do STJ: o "fortuito interno" não se limita a falhas operacionais clássicas, mas abrange a omissão do fornecedor em criar um ecossistema digital seguro e resiliente a golpes que, de tão recorrentes, já integram o risco inerente da atividade. A inércia da Meta em adotar mecanismos robustos de verificação de identidade, portanto, qualifica-se como a própria falha na prestação do serviço, tornando insustentável a alegação de culpa exclusiva da vítima.

Assim, verifica-se que a falha no dever de segurança do provedor, ao não implementar mecanismos que dificultem ou impeçam tais fraudes, rompe a excludente de fato de terceiro e atrai a responsabilidade objetiva. Essa aplicação analógica reconhece que, na economia digital, as plataformas são gestores de ambientes de risco que auferem lucros com sua exploração.

### **5.3. O Paradigma do Dever de Cuidado Pós-Tema 987/STF**

Em 26.06.2025, o STF fixou parâmetros vinculantes ao interpretar parcialmente inconstitucional o art. 19 do MCI, ampliando a responsabilização de plataformas em hipóteses de ilícitos graves/reiterados e de falhas sistêmicas de moderação/segurança, sem necessidade de ordem judicial prévia em determinadas situações. (Tema 987 — RE 1.037.396/SP).

A decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) no Recurso Extraordinário 1.037.396<sup>6</sup> (Tema 987 de Repercussão Geral<sup>7</sup>) representou uma mudança paradigmática na responsabilidade civil dos provedores de aplicação.

Ao declarar a inconstitucionalidade parcial do referido artigo, a Suprema Corte superou o modelo puramente reativo — que condicionava a responsabilidade à desobediência de uma ordem judicial — e estabeleceu um "dever de cuidado" (*duty of care*) proativo. Este dever pressupõe que pessoas físicas e jurídicas devem adotar medidas razoáveis para prevenir danos decorrentes de sua atividade.

Sentido convergente caminha a doutrina, que comprehende que a sofisticação da engenharia social, que utiliza dados autênticos da vítima, retira da vítima a capacidade de discernimento, caracterizando a falha estrutural de segurança do fornecedor. Essa vulnerabilidade informacional é potencializada no ambiente digital, onde a assimetria entre o fornecedor e o consumidor é abissal, exigindo uma interpretação protetiva ainda mais rigorosa das normas consumeristas (MARQUES; BENJAMIN; BESSA, 2023).

O dever de cuidado impõe às plataformas a obrigação de adotar medidas para prevenir danos decorrentes de ilícitos reiterados e previsíveis, especialmente quando há falha sistêmica na moderação e na segurança do serviço. A conduta da Meta, ao manter um "sistema de autenticação rudimentar" e falhar reiteradamente em remover perfis fraudulentos mesmo após inúmeras denúncias, configura precisamente a "falha sistêmica" que o STF buscou coibir. A continuidade dessa omissão, mesmo após a fixação de tese com eficácia vinculante, agrava a conduta da empresa, caracterizando não apenas negligência, mas um desrespeito à autoridade da mais alta corte do país.

## 5.4. A Violação Direta aos Princípios da Segurança e da Prevenção da LGPD

A responsabilidade da Meta/WhatsApp não se esgota na legislação consumerista ou no Marco Civil da Internet; ela encontra fundamento direto e cogente na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Ao permitir a criação massiva de perfis falsos com o uso de dados pessoais de advogados (nome, imagem, número da OAB), a plataforma viola, no mínimo, dois princípios basilares da lei.

Primeiramente, o princípio da segurança, insculpido no art. 6º, VII, e detalhado no art. 46, que exige dos agentes de tratamento a utilização de "medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados

<sup>6</sup> Reconhecimento da inconstitucionalidade parcial e progressiva do artigo 19 do marco civil da internet, MCI. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=5160549>

<sup>7</sup> Tema 987 - Discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros.

pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas [...]" . A ausência de um mecanismo de verificação de identidade minimamente robusto para a criação de contas não é uma mera vulnerabilidade, mas uma falha técnica primária que configura o próprio defeito na prestação do serviço (CDC, art. 14), expondo os dados de toda a coletividade a um risco concreto e altíssimo de utilização ilícita.

Em segundo lugar, e de forma ainda mais contundente, a plataforma viola o princípio da prevenção (art. 6º, VIII), que impõe a adoção de medidas para "prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais". A natureza epidêmica do golpe demonstra que o dano não é um evento isolado, mas uma consequência previsível e recorrente da vulnerabilidade do serviço. A omissão da Meta em implementar salvaguardas eficazes, mesmo ciente da utilização de sua plataforma como vetor para a fraude, representa uma afronta direta a este dever legal de agir preventivamente para mitigar riscos aos titulares de dados. A responsabilidade, sob o prisma da LGPD, é, portanto, inequívoca.

## 5.5. O Dever de Segurança e a Convergência com Marcos Regulatórios Internacionais

As vulnerabilidades de segurança do WhatsApp não são meros acidentes tecnológicos; são o resultado de escolhas deliberadas de design de produto que priorizam a aquisição de usuários sem atritos e o engajamento em detrimento da segurança. Essa abordagem está em crescente dissonância com os padrões regulatórios internacionais que convergem para o princípio da "segurança desde a concepção" (*safety by design*).

A análise de direito comparado revela que a inércia da Meta a posiciona em descompasso com as melhores práticas globais.

**O Modelo Proativo/Sistêmico (União Europeia e Reino Unido):** Esta filosofia impõe às plataformas a responsabilidade de tornar o ambiente mais seguro. A Lei de Serviços Digitais (DSA) da União Europeia, por exemplo, exige que as grandes plataformas (VLOPs) realizem avaliações anuais de risco e implementem medidas para mitigar "riscos sistêmicos previsíveis", o que inequivocamente abrange fraudes em massa. Conforme o Artigo 34 da DSA, as plataformas devem avaliar riscos decorrentes do "design ou funcionamento do seu serviço e dos seus sistemas conexos". A Lei de Segurança Online (OSA) do Reino Unido é ainda mais explícita, impondo um "dever legal de cuidado" (*statutory duty of care*) e introduzindo mecanismos inovadores, como a obrigação de oferecer aos usuários a opção de verificar sua identidade e, subsequentemente, "filtrar interações com perfis não verificados". Essa medida, conforme explicado no documento oficial do governo britânico, visa "dificultar a ação de usuários anônimos mal-intencionados", capacitando o cidadão a criar um ambiente de comunicação mais seguro.

**O Modelo Baseado em Risco e Danos (Austrália):** A Austrália, por meio de sua *eSafety Commissioner*, é pioneira na iniciativa *Safety by Design*, que exorta

as empresas a incorporarem a segurança desde o início do projeto de seus produtos. Conforme a comissária Julie Inman Grant, "a carga da segurança nunca deve recair apenas sobre o usuário. É preciso incorporar proteções desde o início do projeto das plataformas".

O Modelo Intervencionista/Prescritivo (Singapura): Esta filosofia encara os danos online como um problema de engenharia. Em resposta a um surto de golpes, a autoridade de Singapura emitiu uma ordem direta à Meta, exigindo a implementação de "salvaguardas mais fortes, como a tecnologia de reconhecimento facial".

A comparação com esses modelos demonstra que a implementação de mecanismos de segurança mais robustos não é uma impossibilidade técnica, mas uma decisão de negócio. A recusa da Meta em adotar tais medidas representa uma externalização consciente do risco de sua atividade para os consumidores e para a sociedade.

A comparação com esses modelos demonstra que a implementação de mecanismos de segurança mais robustos não é uma impossibilidade técnica, mas uma decisão de negócio. A recusa da Meta em adotar tais medidas, disponíveis e já discutidas em outras jurisdições, representa uma externalização consciente do risco de sua atividade para os consumidores e para a sociedade.

## 5.6. **Violão de direitos da personalidade**

O "Golpe do Falso Advogado" representa uma violação direta e grave aos direitos da personalidade da classe da advocacia, notadamente o direito ao nome, à imagem e à honra (art. 5º, X, da Constituição Federal). A conduta ilícita transcende o dano individual e atinge a coletividade de profissionais, justificando uma análise mais aprofundada de sua extensão.

Primeiramente, ao criar um perfil falso, o criminoso usurpa a identidade de um profissional, utilizando seu nome e sua fotografia para cometer ilícitos. Essa apropriação indevida causa um dano que independe de prova de prejuízo, configurando o chamado dano moral *in re ipsa*. A jurisprudência pátria é uníssona em reconhecer que a mera criação de um perfil falso em redes sociais ou aplicativos de mensageria, especialmente para fins fraudulentos, já configura violação suficiente à esfera moral, gerando o dever de indenizar. Isso ocorre porque a conduta, por sua própria natureza, é capaz de gerar abalo psíquico, constrangimento e violação à reputação do indivíduo cuja identidade foi usurpada.

Em segundo lugar, a gravidade da violação é amplificada pela dimensão coletiva do dano. O golpe não atinge apenas a honra subjetiva e objetiva do advogado individualmente vitimado; ele mina a credibilidade e a confiança depositadas em toda a advocacia perante a sociedade. Cada golpe bem-sucedido degrada a imagem pública da profissão, gerando um sentimento de

insegurança e suspeita que afeta a relação entre todos os advogados e seus clientes. Trata-se de um dano coletivo à honra e à função social da advocacia, bem jurídico tutelado pela própria Constituição e pelo Estatuto da OAB.

Cumpre destacar que a Meta/WhatsApp possui todos os meios para coibir o uso indevido da imagem e do nome dos advogados. Seus próprios Termos de Serviço<sup>8</sup> do WhatsApp, a Meta que o usuário conceda uma licença de uso de suas informações, dentre elas a sua foto de perfil, para que a empresa possa operar os seus serviços. Adicionalmente, a Política de Privacidade<sup>9</sup> do serviço também explicita que a plataforma coleta informações relacionadas às atividades dos usuários na plataforma, incluindo as informações de cadastro, como a foto de perfil. Portanto, a Meta declara, em seus próprios termos de uso e política de privacidade, ter acesso direto a tais informações e, desta forma, não poderia escusar-se de utilizar estas informações para criar mecanismos mais rigorosos de verificação de identidade de seus usuários.

A Política de Privacidade da plataforma também explicita que a Meta/WhatsApp utiliza as informações compartilhadas pelos usuários para a proteção, segurança e integridade da prestação de serviço e para que estes serviços sejam utilizados de forma legal.

Os próprios Termos de Serviço e Política de Privacidade estabelecidos pelo fornecedor explicitam a existência de um dever de cuidado que, evidentemente, não está sendo cumprido já que a proliferação de golpes envolvendo a falsificação de identidade se prolifera, de modo epidêmico, por meio da plataforma.

Por fim, a responsabilidade da plataforma se robustece ao se constatar que sua omissão é um fator causal direto para a perpetuação do dano. A Meta/WhatsApp não é uma mera espectadora, mas a fornecedora do ambiente onde a violação ocorre de forma sistêmica. Ao falhar em implementar mecanismos mínimos de verificação de identidade — violando seu "dever de cuidado" estabelecido pelo STF no Tema 987 —, a empresa não apenas permite o início da fraude, mas facilita sua continuidade e massificação. A plataforma, portanto, não pode se eximir da responsabilidade, pois sua conduta negligente contribui diretamente para a perpetuação da violação aos direitos da personalidade, tornando-a responsável pelo dano à imagem e à reputação dos profissionais atingidos e de toda a classe.

---

<sup>8</sup> Termos de Serviço do WhatsApp, disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service?lang=pt>

<sup>9</sup> Política de Privacidade do WhatsApp, disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy>

## **6. PEDIOS A SEREM FORMULADOS NA AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

A partir dos fundamentos expostos, conclui-se pela viabilidade da busca de tutela jurisdicional por parte da OAB/SC, que pode se materializar em um conjunto de pedidos cominatórios (obrigações de fazer) e indenizatórios. Sugere-se a formulação dos seguintes pleitos, em caráter liminar e definitivo:

### **6.1. Recomendação da Tutela de Urgência (Art. 300, CPC e Art. 12, Lei nº 7.347/85)**

A gravidade e a continuidade dos danos justificam plenamente um pedido de tutela de urgência, com base no art. 300 do CPC e no art. 12 da Lei nº 7.347/85. A **probabilidade do direito** (*fumus boni iuris*) está robustamente demonstrada na fundamentação deste parecer, que aponta a falha sistêmica da plataforma em seu dever de segurança (arts. 14 do CDC e 46 da LGPD) e o novo paradigma do dever de cuidado (Tema 987/STF) estabelecido pelo judiciário. Logo, há arcabouço jurídico denso que confere altíssima verossimilhança às alegações.

O **perigo de dano** (*periculum in mora*), por sua vez, é evidente e premente. A cada dia que a plataforma se mantém inerte, novos cidadãos são lesados e a credibilidade da advocacia continua a ser minada, tornando a prevenção imediata a única medida eficaz para estancar a sangria de direitos. Ele, inclusive, se manifesta sob um duplo aspecto:

**6.1.1. Na perspectiva do dano continuado:** O "Golpe do Falso Advogado" não é um evento passado; é uma epidemia em curso. A cada dia que a plataforma se mantém inerte, sem implementar barreiras mínimas de segurança, dezenas de novos cidadãos, especialmente idosos e hipervulneráveis, são lesados financeiramente, e a credibilidade de toda a advocacia continua a ser minada. A demora na prestação jurisdicional significa, na prática, a perpetuação diária e exponencial do ilícito.

**6.1.2. Na perspectiva da inutilidade do provimento final:** Aguardar o julgamento de mérito para só então impor as obrigações de fazer seria inócuo. O dano à confiança no Sistema de Justiça é de difícil, senão impossível, reparação pecuniária. A única medida eficaz é a prevenção imediata de novas ocorrências, o que só pode ser alcançado por meio de uma ordem liminar que obrigue a ré a ajustar sua conduta e sua tecnologia.

Diante disso, recomenda-se que a Ação Civil Pública contenha um pedido de tutela de urgência, *inaudita altera parte*, para que a Meta seja compelida a uma obrigação de fazer, consistente em:

- a) Elaborar e apresentar em juízo, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, um Plano de Ação detalhado, que contenha um diagnóstico das vulnerabilidades de segurança e a proposição de medidas tecnológicas e procedimentais eficazes para coibir a criação de perfis falsos e a aplicação de fraudes como o "Golpe do Falso Advogado". O referido plano deverá, obrigatoriamente, respeitar e detalhar a implementação das seguintes medidas mínimas de segurança:
  - i) A implementação de um mecanismo de Verificação de Identidade Robusta;
  - ii) A criação de um Canal de Denúncias Prioritário para a OAB e seus inscritos; e
  - iii) A exibição de um Selo de Verificação Visual nos perfis de usuários.

A determinação para elaborar um plano, nesta fase, impõe à ré um ônus de planejamento, sendo uma medida razoável e reversível, o que afasta o risco de dano reverso. Para o caso de descumprimento, sugere-se o requerimento de fixação de multa diária (astreintes) em valor não inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

## **6.2. Obrigações de Fazer (Tutela Final):**

Em caráter definitivo, sugere-se que os pedidos de mérito busquem consolidar e detalhar as obrigações da plataforma, transformando o planejamento em ação concreta. Assim, recomenda-se pleitear:

- a) A conversão da tutela de urgência em definitiva, para que a ré seja condenada na obrigação de implementar integralmente o Plano de Ação aprovado em juízo.
- b) A condenação da Meta na obrigação de fazer, de caráter permanente, consistente em implementar e manter um novo padrão de segurança, garantindo que o referido Plano de Ação contemple, no mínimo, as seguintes medidas a serem implementadas no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias de sua aprovação em juízo:
  - b.1. Verificação de Identidade Robusta: Implementação de um mecanismo obrigatório de verificação multifatorial para a criação de novas contas, incluindo, alternativa ou cumulativamente, documento oficial com foto e prova de vida (biometria facial), além de um sistema para validação periódica de contas existentes.

b.2. Canal de Denúncias Prioritário: Criação de um canal de denúncias expedito (*fast track*) para a OAB e seus inscritos, que garanta a análise e remoção de perfis fraudulentos em um prazo máximo de 6 (seis) horas.

b.3. Selo de Verificação Visual: Exibição, de forma clara e ostensiva no perfil de todos os usuários, de um selo que ateste se a identidade daquele usuário foi verificada, capacitando o consumidor a tomar decisões mais seguras.

c) Fixação de Multa: Para o caso de descumprimento das obrigações de fazer definitivas, sugere-se o requerimento de fixação de multa diária (astreintes) em valor não inferior a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), ou outro montante que o juízo entenda suficiente para compelir a ré ao cumprimento efetivo da decisão.

## 7. CONCLUSÃO

Diante do exposto, os pareceristas concluem:

1. **Quanto à responsabilidade civil**: Existem robustos fundamentos jurídicos, com base na LGPD, no Marco Civil da Internet, no Código de Defesa do Consumidor, na teoria do risco da atividade e no dever de cuidado estabelecido pelo Tema 987/STF, para responsabilizar civilmente a plataforma Meta/WhatsApp pelos danos coletivos decorrentes do "golpe do falso advogado", em razão de sua falha sistêmica na prestação de um serviço seguro. A omissão da empresa em implementar mecanismos de segurança eficazes e proporcionais ao risco de sua atividade, em desalinho com as melhores práticas internacionais, constitui o nexo causal para a imputação do dever de reparar e, principalmente, de adotar medidas preventivas estruturais.
2. **Quanto à competência**: Existem argumentos jurídicos preponderantes e tecnicamente sólidos para fixar a competência da Justiça Federal para processar e julgar a Ação Civil Pública. A fundamentação principal reside na conjugação da transnacionalidade do ilícito, praticado em plataforma digital de alcance global, com os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil ao promulgar a Convenção de Budapeste sobre o Cibercrime, atraindo a incidência do art. 109, V, da Constituição Federal. Subsidiariamente, a competência federal se justifica pelo manifesto interesse jurídico da União em proteger a integridade de seus sistemas judiciais, cujos dados são explorados para a perpetração das fraudes.

Florianópolis, 07 de outubro de 2025

É o parecer.

**Gustavo Xavier de Camargo - OAB/SC 47.246**

GUSTAVO XAVIER DE  
XAVIER DE  
CAMARGO:25135119809  
809

**João Henrique Carvalho Orssatto – OAB/SC 31.331**

JOAO HENRIQUE  
CARVALHO  
ORSSATTO

Digitally signed by JOAO  
HENRIQUE CARVALHO  
ORSSATTO  
Date: 2025.10.07 10:00:47 -03'00'

## **REFERÊNCIAS**

**BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República.

**BRASIL. Decreto nº 11.491, de 12 de abril de 2023.** Promulga a Convenção sobre o Crime Cibernético, firmada em Budapeste em 23 de novembro de 2001. Brasília, DF: Presidência da República.

**BRASIL. Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.** Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico. Brasília, DF: Presidência da República.

**BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República.

**BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República.

**BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.423.825/CE.** Relator: Min. Luis Felipe Salomão. Quarta Turma. Julgado em 07 nov. 2017. DJe 18 dez. 2017.

**BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 2.077.278/SP.** Relatora: Min. Nancy Andrigi. Terceira Turma. Julgado em 03 out. 2023. DJe 09 out. 2023.

**BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 2.082.281/SP.** Relatora: Min. Nancy Andrigi. Terceira Turma. Julgado em 21 nov. 2023. DJe 29 nov. 2023.

**BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479.** As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Brasília, DF, 01 ago. 2012.



## COMISSÃO DE DIREITO DIGITAL

TRIÊNIO 2025-2027

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário nº 1.037.396/SP (Tema 987)**. Relator: Min. Dias Toffoli. Tribunal Pleno. Julgamento em 26 jun. 2025.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2024.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.

SOARES, Flaviana Rampazzo. **Responsabilidade civil por acidentes de consumo na internet**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena Donato; VITOR, Marcos. **A responsabilidade civil na era da inteligência artificial**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024.



## DOC. 03 – Petição Inicial ACP proposta pela OAB/SC

# Justiça Federal da 4ª Região

## Processo Eletrônico

Número do Processo: 5044279-91.2025.4.04.7200

Chave para consulta: 451572660425

Nome: CYNTHIA DA ROSA MELIM

OAB/Sigla: 13056-chefe

Data Envio: 29/10/2025

Hora de Envio: 16:22:10

Evento: Distribuído por sorteio

Nome da(s) Parte(s):

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SECÇÃO DE SANTA CATARINA - AUTOR

X

FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. - RÉU

Valor da Causa: R\$ 10.000.000,00

Orgão Julgador: Juízo Substituto da 4ª VF de Florianópolis

Magistrado: EDUARDO KAHLER RIBEIRO

Assinatura Digital:

\* Os dados informados são de responsabilidade do remetente. Se necessário poderá ser feita à conferência com o documento enviado.

Data de Impressão: 29/10/2025 16:22:18



**AO JUÍZO VARA FEDERAL DA SUBSEÇÃO DE FLORIANÓPOLIS DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SANTA CATARINA.**

A **ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SECCIONAL DE SANTA CATARINA**, serviço público regido pela Lei nº 8.906/94, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 82519190/0001-12, com sede na Avenida Paschoal Apóstolo Pítsica, 4.860, Florianópolis, SC, vem, à presença de Vossa Excelência, por intermédio de seus procuradores infrafirmados (doc. 1 e 2), propor:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

**COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA**

contra em face de **Meta Platforms Inc. (WHATSAPP)**, representada por FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. CNPJ 13.347.016/0001-17, Av. Brigadeiro Faria Lima, 3477, 17º andar, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP 04538-133; pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expostos:

**Síntese:** O Brasil, incluindo o estado de Santa Catarina, enfrenta uma epidemia de fraudes digitais, notabilizada pelo “Golpe do Falso Advogado”. Trata-se de uma prática criminosa sistêmica e sofisticada, cujo *modus operandi* se inicia com a mineração massiva de dados processuais públicos, permitindo que os fraudadores obtenham informações detalhadas sobre as partes, os valores das causas e os advogados constituídos.

De posse desses dados, os criminosos ativam linhas telefônicas e criam perfis falsos especialmente no aplicativo WhatsApp, utilizando o nome e a imagem dos advogados legítimos. A partir daí, contatam as vítimas – frequentemente consumidores hipervulneráveis, como idosos – e, valendo-se da autenticidade das informações processuais, criam uma falsa situação de urgência, como a liberação de um precatório ou pagamento de custas, condicionando a uma transação financeira via PIX, transferência ou



boletos falsos.

A dimensão do dano é alarmante, transcendendo o prejuízo patrimonial individual. A usurpação da identidade profissional e a manutenção das informações processuais geram um dano difuso à segurança das relações de consumo e um dano coletivo à honra e à função social da Advocacia. Mais que isso, ataca a confiança no próprio "Sistema de Justiça".

**Pretensão:** declaração da responsabilidade civil objetiva e a imposição de obrigações de fazer à ré (plataforma de mensagens), em razão da omissão e das falhas sistêmicas que têm permitido a proliferação do denominado "Golpe do Falso Advogado".

**Fundamentação Jurídica:** A presente Petição Inicial está subsidiada nos pareceres anexos, formulados pelas Comissões da OAB/SC de Direito do Consumidor (doc. 3), subscrita pelo advogado Alisson Luiz Micoski (OAB/SC 45889), e de Direito Digital (doc. 4), pelos advogados Gustavo Xavier de Camargo (OAB/SC 47246) e João Henrique Carvalho Orssatto (OAB/SC 31331).

## I - O CABIMENTO DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA

O processo coletivo é composto por um microssistema normativo regulamentado por leis esparsas, destacando-se, para o caso concreto, a Lei da Ação Civil Pública - ACP, Lei nº 7.347/1985, e o Código de Defesa do Consumidor - CDC, Lei nº 8.078/1990.

Através da conjugação das referidas legislações, possível a tutela dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos de qualquer natureza.

Estabelece o art. 21 da Lei nº 7.347/85:

Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.

No caso concreto, o objeto da demanda abrange múltiplas categorias de direitos transindividuais, conforme art. 81 do CDC:

- **Direitos difusos:** atingem uma coletividade indeterminada de pessoas –



todos os usuários de serviços de plataformas digitais e do Poder Judiciário – unidas pela circunstância de fato de estarem expostas ao risco da fraude. A violação da segurança e da confiança no ambiente digital afeta a todos.

- **Direitos coletivos *stricto sensu*:** Atingem um grupo determinado de pessoas ligadas por uma relação jurídica base: a classe dos advogados, cuja honra, imagem e credibilidade são coletivamente abaladas pela usurpação de sua identidade profissional.
- **Direitos individuais homogêneos:** Referem-se aos prejuízos patrimoniais sofridos pelas vítimas individuais do golpe, que, apesar de divisíveis, possuem uma origem comum: a falha sistêmica no dever de segurança da Meta/Whatsapp.

Assim, partindo-se da premissa da existência de “diálogo das fontes” entre a Lei da Ação Civil Pública - LACP e o Código de Defesa do Consumidor - CDC, oportuna, a citação dos dispositivos legais que autorizam a defesa dos interesses extrapatrimoniais coletivos (*latu sensu*).

A Lei nº 7.347/1985 estabelece, em seu art. 1º, IV c/c art. 3º:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

[...]

II – ao consumidor;

[...]

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

Art. 3º A ação civil poderá ter por objeto a condenação em dinheiro ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer.

Ensina TEIXEIRA<sup>1</sup>:

Observa-se, a partir da evolução legislativa, que houve considerável ampliação do campo de incidência da ação coletiva. O objeto a ser tutelado passa

---

<sup>1</sup> TEIXEIRA, Mário Cezar Pinheiro Machado. Compensação em dinheiro por dano extrapatrimonial (moral) coletivo pela via da ação civil pública. **Boletim Científico ESMPU**, a. 14 – n. 46, p. 173-205 – Edição Especial 2015.



a comportar qualquer tipo de matéria, desde que inserta em uma das espécies de direitos transindividuais – interesses difuso, coletivo ou individual homogêneo.

[...]

O art. 110 do CDC acrescentou o inciso IV ao art. 1º da Lei n. 7.347/1985 (LACP) e legitimou a defesa de qualquer outro interesse difuso ou coletivo. Ainda, o art. 117 da Lei n. 8078/1990, ao acrescentar o art. 21 à Lei n. 7.347/1985, promove uma absoluta integração entre a LACP e o CDC. A partir desse diálogo de fontes, que dá ensejo a um incipiente processo civil coletivo, conclui-se que os dispositivos do CDC (arts. 81 a 104) se destinam não apenas à tutela coletiva dos interesses do consumidor mas também à de qualquer espécie de interesse coletivo (BESSA, 2006, p. 83). (grifou-se)

Ainda, para TEIXEIRA<sup>2</sup>, a Ação Civil Pública apresenta-se “como a via processual mais adequada para a postulação de compensação em dinheiro pela ocorrência de danos não patrimoniais ao patrimônio ideal da coletividade”.

O CDC, igualmente, autoriza a reparação dos danos extrapatrimoniais para além dos interesses individuais, vejamos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Importante destacar o cabimento de ação civil pública inclusive para proteção de direitos individuais homogêneos, quando a pretensão extrapola o interesse individual e visa tutelar verdadeiros interesses da comunidade.

Esse foi o entendimento da Ministra Nancy Andrighi, no julgamento do Recurso Especial nº 1.502.967 – RS:

Com efeito, o interesse individual homogêneo é, na origem, um interesse individual, “mas que alcança toda uma coletividade, e com isso, passa a ostentar **relevância social**, tornando-se assim indisponível quando tutelado” (BERNARDINA DE PINHO, Humberto Dalla. A natureza jurídica do direito individual homogêneo e sua tutela pelo Ministério Público como forma de acesso à justiça. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 240, sem destaque no

---

<sup>2</sup> TEIXEIRA, Mário Cezar Pinheiro Machado. *Op.cit.*, p. 200.



original).

**O traço que caracterizará o direito individual homogêneo como coletivo – alterando sua disponibilidade - será o envolvimento de bens, institutos ou valores jurídicos superiores, cuja preservação importa à comunidade como um todo, transcendendo, portanto, a esfera de interesses puramente particulares.**

Esse foi o entendimento adotado pelo STF em recurso extraordinário julgado sob o regime da repercussão geral, no qual se consignou que:

[...] há certos interesses individuais que quando visualizados em seu conjunto, em forma coletiva e impessoal, têm a força de transcender a esfera de interesses puramente particulares, passando a representar, mais que a soma de interesses dos respectivos titulares, **verdadeiros interesses da comunidade**. Nessa perspectiva, **a lesão desses interesses individuais acaba não apenas atingindo a esfera jurídica dos titulares do direito individualmente considerados, mas também comprometendo bens, institutos ou valores jurídicos superiores, cuja preservação é cara a uma comunidade maior de pessoas**. Em casos tais, a tutela jurisdicional desses direitos se reveste de interesse social qualificado, o que legitima a propositura da ação pelo Ministério Público com base no art. 127 da Constituição Federal. (STF, RE 631111, Tribunal Pleno, julgado em 07/08/2014, Repercussão Geral – Mérito, DJe 29/10/2014). (grifou-se)

No caso concreto, verifica-se inequívoca relevância social e objetiva do bem jurídico tutelado, uma vez que a fraude em questão compromete não apenas interesses individuais, mas a própria confiança nas instituições do Sistema de Justiça.

Nesse cenário, a tutela jurisdicional exercida por meio de ações individuais mostra-se insuficiente para promover a transformação estrutural necessária à efetiva prevenção e repressão da conduta fraudulenta.

Realizando a busca no site do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC), por meio da utilização do CNPJ da Requerida, é possível constatar a existência de inúmeras ações judiciais ajuizadas por advogados, cuja pretensão consiste no bloqueio de números de telefone vinculados ao aplicativo WhatsApp. Em anexo, algumas ações extraídas por amostragem (docs. 5 e 6).

No entanto, essa medida mostra-se meramente paliativa, uma vez que atua apenas sobre os efeitos individuais de cada fraude, sem enfrentar a causa estrutural do problema, qual seja, a ausência de mecanismos preventivos eficazes de



verificação de identidade e de detecção automatizada de perfis fraudulentos na plataforma.

Somente uma decisão com eficácia erga omnes, proferida no âmbito de Ação Civil Pública, é capaz de impor obrigações de fazer de caráter preventivo e sistêmico, aptas a garantir proteção ampla e duradoura aos direitos envolvidos.

Destaque-se, por fim, a disposição contida no art. 83 do CDC, pelo qual “Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela”, motivo pelo qual “são possíveis pedidos de natureza constitutiva, declaratória, mandamental e executiva”<sup>3</sup>.

Logo, o objeto da presente ACP comporta pedido de imposição de obrigações de fazer e de responsabilização da Requerida por danos morais coletivos.

## **II – COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL**

O Supremo Tribunal Federal, no Recurso Extraordinário n. 595332, com repercussão geral reconhecida (Tema 258), firmou entendimento de que compete à Justiça Federal processar e julgar ações em que a OAB figure na relação processual:

COMPETÊNCIA – ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – ANUIDADES. Ante a natureza jurídica de autarquia corporativista, cumpre à Justiça Federal, a teor do disposto no artigo 109, inciso I, da Carta da República, processar e julgar ações em que figure na relação processual quer o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, quer seccional.

Assim, competente o Juízo da vara federal da subseção de Florianópolis para processar e julgar a presente ACP.

## **III – A LEGITIMIDADE ATIVA DA OAB/SC**

A autorização específica para a OAB defender os direitos da sociedade e da advocacia encontra-se na Lei nº 8.906/94 – Estatuto da Advocacia e da OAB –

---

<sup>3</sup> TEIXEIRA, Mário Cezar Pinheiro Machado. *Op.cit.*, p. 202.



EAOAB.

Inicialmente, ao elencar as finalidades da OAB, estabelece o art. 44:

Art. 44. A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), serviço público, dotada de personalidade jurídica e forma federativa, tem por finalidade:

I - defender a Constituição, a ordem jurídica do Estado democrático de direito, os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas;

II - promover, com exclusividade, a representação, a defesa, a seleção e a disciplina dos advogados em toda a República Federativa do Brasil.

Dispõe o *caput* do art. 49 do EAOAB:

Art. 49. Os Presidentes dos Conselhos e das Subseções da OAB têm legitimidade para agir, judicial e extrajudicialmente, contra qualquer pessoa que infringir as disposições ou os fins desta lei.

No que concerne à especificamente à legitimidade para a propositura de Ação Civil Pública, transcreve-se o art. 54, incisos II e XIV, também do EAOAB:

Art. 54. Compete ao Conselho Federal:

[...]

II - representar, em juízo ou fora dele, os interesses coletivos ou individuais dos advogados;

[...]

XIV - ajuizar ação direta de constitucionalidade de normas legais e atos normativos, ação civil pública, mandado de segurança coletivo, mandado de injunção e demais ações cuja legitimidade lhe seja outorgada por lei;

Referida competência estende-se ao Conselho Seccional, por disposição contida no art. 57 do EAOAB:

Art. 57. O Conselho Seccional exerce e observa, no respectivo território, as competências, vedações e funções atribuídas ao Conselho Federal, no que couber e no âmbito de sua competência material e territorial, e as normas gerais estabelecidas nesta lei, no regulamento geral, no Código de Ética e Disciplina, e nos Provimentos.

Ainda, consta no Regulamento Geral do Estatuto da Advocacia (doc. 7):



Art. 105. Compete ao Conselho Seccional, além do previsto nos arts. 57 e 58 do Estatuto:

[...]

V – ajuizar, após deliberação:

b) ação civil pública, para defesa de interesses difusos de caráter geral e coletivos e individuais homogêneos;

Sobre a legitimidade da OAB para a propositura de ações coletivas, ensina LÔBO<sup>4</sup>:

Uma das mais importantes inovações do Estatuto sobre a competência da OAB, especialmente do Conselho Federal, é a legitimidade para o ajuizamento de ações coletivas, além da ação direta de constitucionalidade. [...] Essas ações coletivas podem ser propostas não apenas pelo Conselho Federal, mas pelos Conselhos Seccionais (art. 57 do Estatuto) [...].

Por seu turno, a Lei nº 7.347/85 dispõe em seu art. 5º:

Art. 5º - Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

[...]

IV – a autarquia, empresa pública, fundação ou sociedade de economia mista;

V – a associação que, concomitantemente:

a) esteja constituída há pelo menos 1 (um) ano nos termos da lei civil;

b) inclua, entre as suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, à ordem econômica, à livre concorrência ou ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

O STJ firmou o entendimento sobre a legitimidade ampla da OAB para a propositura de Ação Civil Pública, independente de pertinência temática:

**PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. CONSELHO SECCIONAL. PROTEÇÃO DO PATRIMÔNIO URBANÍSTICO, CULTURAL E HISTÓRICO. LIMITAÇÃO POR PERTINÊNCIA TEMÁTICA. INCABÍVEL. LEITURA SISTEMÁTICA DO ART. 54, XIV, COM O ART. 44, I, DA LEI 8.906/94. DEFESA DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, DO ESTADO DE DIREITO E DA JUSTIÇA SOCIAL.**

1. Cuida-se de recurso especial interposto contra acórdão que manteve a sentença que extinguiu, sem apreciação do mérito, uma ação civil pública

---

<sup>4</sup> LÔBO, Paulo Luiz Netto. **Comentários ao Estatuto da Advocacia**. 2ª Ed. Brasília: Brasília Jurídica, 1996. P. 202.



ajuizada pelo conselho seccional da Ordem dos Advogados do Brasil em prol da proteção do patrimônio urbanístico, cultural e histórico local; a recorrente alega violação dos arts. 44, 45, § 2º, 54, XIV, e 59, todos da Lei n. 8.906/94.

2. Os conselhos seccionais da Ordem dos Advogados do Brasil podem ajuizar as ações previstas – inclusive as ações civis públicas – no art. 54, XIV, **em relação aos temas que afetem a sua esfera local, restringidos territorialmente pelo art. 45, § 2º, da Lei n. 8.906/84.**

3. **A legitimidade ativa** – fixada no art. 54, XIV, da Lei n. 8.906/94 – para propositura de ações civis públicas por parte da Ordem dos Advogados do Brasil, seja pelo Conselho Federal, seja pelos conselhos seccionais, **deve ser lida de forma abrangente, em razão das finalidades outorgadas pelo legislador à entidade – que possui caráter peculiar no mundo jurídico – por meio do art. 44, I, da mesma norma; não é possível limitar a atuação da OAB em razão de pertinência temática, uma vez que a ela corresponde a defesa, inclusive judicial, da Constituição Federal, do Estado de Direito e da justiça social, o que, inexoravelmente, inclui todos os direitos coletivos e difusos.**

Recurso especial provido.

(STJ, 2ª Turma, Resp 1.351.760 – PE, Rel. Min. Humberto Martins, j. 26/11/2013). (grifou-se)

Ainda, pelo STJ:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TUTELA AMBIENTAL. OAB. LEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM.

1. Deferida pelas instâncias ordinárias a inclusão da OAB no polo ativo da ação civil pública de que tratam os autos, afasta-se a exigência do porte de remessa e retorno do recurso especial, nos termos do art. 18 da Lei n. 7.347/1985.

2. **A legitimidade ativa da OAB não está limitada em razão da pertinência temática, por quanto entre suas atribuições previstas no art. 44, I, da Lei n. 8.906/1994 está a defesa, inclusive em juízo, da Constituição Federal, do Estado de Direito e da justiça social, bem como, por conseguinte, dos direitos coletivos e difusos, notadamente diante da relevância social objetiva do bem jurídico tutelado. Precedentes.**

3. Agravo interno a que se nega provimento.

(Aglnt no REsp n. 1.586.780/ES, relator Ministro Og Fernandes, Segunda Turma, julgado em 12/6/2018, DJe de 15/6/2018) (grifou-se)



RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS INFRINGENTES. TEORIA DA ASSERÇÃO. LEGITIMIDADE ATIVA DA OAB PARA A PROPOSITURA DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEFESA DOS CONSUMIDORES A TÍTULO COLETIVO. POSSIBILIDADE.

[...]

3. Conforme decidido em sede de repercussão geral pelo STF, "ante a natureza jurídica de autarquia corporativista, cumpre à Justiça Federal, a teor do disposto no artigo 109, inciso I, da Carta da República, processar e julgar ações em que figure na relação processual quer o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, quer seccional" (RE 595332, Rel. Min. Marco Aurélio, Tribunal Pleno, julgado em 31/8/2016, DJe 23/6/2017)

4. A **Ordem dos Advogados do Brasil, seja pelo Conselho Federal, seja pelos conselhos seccionais, possui legitimidade ativa para ajuizar Ação Civil Pública para a defesa dos consumidores a título coletivo.**

5. **Em razão de sua finalidade constitucional específica, da relevância dos bens jurídicos tutelados e do manifesto viés protetivo de interesse social, a legitimidade ativa da OAB não está sujeita à exigência da pertinência temática no tocante à jurisdição coletiva**, devendo lhe ser reconhecida aptidão genérica para atuar em prol desses interesses supraindividuais.

6. No entanto, "os conselhos seccionais da Ordem dos Advogados do Brasil podem ajuizar as ações previstas - inclusive as ações civis públicas - no art. 54, XIV, em relação aos temas que afetem a sua esfera local, restringidos territorialmente pelo art. 45, § 2º, da Lei n.8.906/84" (REsp 1351760/PE, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 26/11/2013, DJe 9/12/2013).

7. No presente caso, como o recurso de apelação da OAB não foi conhecido, os autos devem retornar ao Tribunal de origem para a reapreciação da causa, dando-se por superada a tese da ilegitimidade do autor.

8. Recurso especial parcialmente provido. (REsp n. 1.423.825/CE, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 7/11/2017, DJe de 18/12/2017) (grifou-se)

De todo modo, em se tratando do Golpe do Falso Advogado, há pertinência temática, porquanto há uso indevido do nome, imagem e prerrogativas da advocacia catarinense.

Logo, forte na conjunção das disposições legais acima mencionadas, bem como do entendimento jurisprudencial, justificada a legitimidade da OAB/SC para a



propositura da presente Ação Civil Pública.

#### **IV – A LEGITIMIDADE PASSIVA**

O denominado “Golpe do Falso Advogado” é praticado por meio de plataformas digitais de comunicação de alcance global, operadas por empresas estrangeiras cujos servidores e fluxos de dados atravessam fronteiras internacionais, o que amplia a complexidade da responsabilização e da adoção de medidas preventivas.

O Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., por integrar o mesmo grupo econômico da Meta Platforms Inc., possui representação no Brasil e é plenamente apto a responder judicialmente por demandas relacionadas aos aplicativos Facebook, Instagram e WhatsApp, todos vinculados à mesma estrutura societária.

O entendimento já está consolidado perante o STJ, vejamos:

PROCESSO PENAL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. MANDADO DE SEGURANÇA CRIMINAL. FORNECIMENTO DE DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE ACESSO. ORDEM JUDICIAL. ATO ATENTATÓRIO À DIGNIDADE DA JUSTIÇA. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ASTREINTES FIXADAS PELO JUÍZO CRIMINAL. NECESSIDADE DE ASSEGURAR INTERESSES PÚBLICOS ENVOLVIDOS. ART. 178, I, DO CPC, C/C O ART. 129, I, DA CF. **QUEBRA DE SIGILO DOS DADOS DO WHATSAPP** DECRETADA NA ESFERA PENAL. **LEGITIMIDADE DO FACEBOOK**. IMPOSIÇÃO DE MULTA. APLICAÇÃO DE ASTREINTE. BACENJUD. POSSIBILIDADE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.

1. [...].

2. **O Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.**

“Com o fim de facilitar a comunicação dos atos processuais às pessoas jurídicas estrangeiras no Brasil, o art. 75, X, do CPC prevê que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo ‘pelo gerente, representante ou administrador de sua filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil’ e o parágrafo 3º do mesmo artigo estabelece que o ‘gerente de filial ou agência presume-se autorizado pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo’. Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica estrangeira no Brasil, tem-se



que as expressões "filial, agência ou sucursal" não devem ser interpretadas de forma restritiva, de modo que o fato de a pessoa jurídica estrangeira atuar no Brasil por meio de empresa que não tenha sido formalmente constituída como sua filial ou agência não impede que por meio dela seja regularmente efetuada sua citação." (HDE 410/EX, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/11/2019, DJe 26/11/2019) (REsp 1568445/PR, Rel. Ministro ROGERIO SCHIETTI CRUZ, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, Terceira Seção, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020). Precedentes.

[...]

(AgRg no REsp n. 1.982.698/DF, relator Ministro Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, julgado em 15/3/2022, DJe de 18/3/2022) (grifou-se)

RECURSO ORDINÁRIO EM MANDADO DE SEGURANÇA. PROCESSUAL PENAL. DESCUMPRIMENTO DE ORDEM JUDICIAL. SOBRESTAMENTO. QUESTÃO PREJUDICIAL. INEXISTÊNCIA. **FACEBOOK BRASIL. LEGITIMIDADE PARA REPRESENTAR A WHATSAPP APP INC. NO BRASIL.** IMPOSIÇÃO DE MULTA. POSSIBILIDADE. ASTREINTES IMPOSTAS A TERCEIROS NO PROCESSO PENAL. LEGALIDADE. TERMO INICIAL. RESISTÊNCIA INJUSTIFICADA AO CUMPRIMENTO DA DECISÃO JUDICIAL. VALOR DA MULTA DIÁRIA. PROPORCIONALIDADE. EXECUÇÃO DA MULTA. JUÍZO CRIMINAL. BLOQUEIO BACENJUD. POSSIBILIDADE. RECURSO ORDINÁRIO DESPROVIDO.

1. [...]

2. **A Terceira Seção desta Corte Superior já sedimentou o entendimento de que o Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc., subsidiária integral do Facebook Inc.** sendo possível a aplicação da multa em face da representante em decorrência do descumprimento de obrigações judiciais impostas à representada, a fim de se conferir plena efetividade ao disposto no art. 75, inciso X e § 3.º, do Código de Processo Civil, aplicável por força do art. 3.º do Código de Processo Penal.

[...]

(RMS n. 61.717/RJ, relatora Ministra Laurita Vaz, Sexta Turma, julgado em 2/3/2021, DJe de 11/3/2021) (grifou-se)

Nesse sentido, o entendimento reiterado do TJSC:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. INSURGÊNCIA DA PARTE RÉ. 1. ADMISSIBILIDADE. RECURSO



INTERPOSTO TEMPESTIVAMENTE, NOS TERMOS DO ART. 1.003, § 5º, C/C ART. 219, DO CPC. PREPARO DEVIDAMENTE PAGO PELA APELANTE RÉ. ATENDIDOS OS PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE RECURSAL TANTO OS INTRÍNSECOS QUANTO EXTRÍNSECOS. RECURSO CONHECIDO. 2. MÉRITO. COMPETE À PARTE AUTORA COMPROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO, NOS TERMOS DO ART. 373, I, DO CPC, ENQUANTO INCUMBE À PARTE RÉ DEMONSTRAR A EXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS, MODIFICATIVOS OU EXTINTIVOS DO DIREITO ALEGADO (ART. 373, II, DO CPC). NO CASO EM EXAME, É INCONTROVERSO QUE A PARTE AUTORA TEVE SUA CONTA BANIDA DO APLICATIVO WHATSAPP. A RÉ, POR SUA VEZ, BUSCOU JUSTIFICAR A MEDIDA ALEGANDO POTENCIAL VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO. CONTUDO, DEIXOU DE APRESENTAR QUALQUER PROVA NESSE SENTIDO, ÔNUS QUE LHE COMPETIA. ASSIM, É INVÍAVEL ACOLHER A TESE DE QUE A CONDUTA ESTARIA RESPALDADA NO EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO (CC, ART. 188). ADEMAIS, A MEDIDA ADOTADA PELA RÉ SEM MAIORES ESCLARECIMENTOS E SEM OPORTUNIZAR O CONTRADITÓRIO MOSTRA-SE ABUSIVA. A PROPÓSITO: "RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BANIMENTO DE NÚMERO/CONTA DO WHATSAPP. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA PARTE RÉ. PRELIMINAR. PRETEXTADA **ILEGITIMIDADE PASSIVA (FACEBOOK)**. **ALEGAÇÃO DE NÃO PROPRIETÁRIA DO WHATSAPP. TESE IMPROFÍCUA. SITE DO WHATSAPP QUE EXPRESSAMENTE INFORMA QUE INTEGRA A EMPRESA FACEBOOK.** MÉRITO. ALEGAÇÃO DE LEGITIMIDADE DO BANIMENTO. INSUBSTÂNCIA. PARTE RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS PROBATÓRIO DE ATESTAR A VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE SERVIÇO PELO AUTOR, TAMPOUCO A NOTIFICAÇÃO PRÉVIA DESTE (ART. 20 DA LEI N. 12.965/2014). RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (LEI N. 9.099/95, ART. 46). (TJSC, RECURSO CÍVEL N. 5001654-17.2019.8.24.0069, DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, REL. LUÍS FELIPE CANEVER, SEGUNDA TURMA RECURSAL, J. 02-07-2024)." [...]

(TJSC, ApCiv 5007275-17.2024.8.24.0005, 1ª Câmara Especial de Enfrentamento de Acervos, Relator para Acórdão MARCO AURELIO GHISI MACHADO, julgado em 01/10/2025). (grifou-se)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. BLOQUEIO DA CONTA DA AUTORA EM **APLICATIVO DE MENSAGENS (WHATSAPP)**. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. **PRELIMINARES. ILEGITIMIDADE PASSIVA. NÃO ACOLHIMENTO. RÉ QUE É PARTE LEGÍTIMA PARA RESPONDER A DEMANDAS QUE TENHAM COMO OBJETO O APLICATIVO DE MENSAGENS WHATSAPP, JÁ QUE PERTENCEM AO**



**MESMO GRUPO ECONÔMICO.** PERDA SUPERVENIENTE DO OBJETO DO PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER (RESTABELECIMENTO DA CONTA DA DEMANDANTE). REJEIÇÃO. CONTA DA AUTORA QUE SOMENTE FOI RESTABELECIDA APÓS A PROLAÇÃO DA SENTENÇA E PRESTAÇÃO DO PROVIMENTO JURISDICIONAL PERSEGUIDO. MÉRITO. TESE DE REGULARIDADE DA SUSPENSÃO DA CONTA DA AUTORA EM VIRTUDE DE VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE USO DO APLICATIVO. [...]

(TJSC, ApCiv 5008868-47.2025.8.24.0005, 3<sup>a</sup> Câmara de Direito Civil, Relator para Acórdão SAUL STEIL, julgado em 30/09/2025) (grifou-se)

As plataformas digitais, operadoras de telefonia e fabricantes e desenvolvedores de sistemas operacionais compõem, de forma integrada, a cadeia de fornecimento de serviços que possibilita o tráfego de dados e a interação entre usuários. Nessa perspectiva, todos esses agentes têm deveres de segurança e cooperação decorrentes do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que se refere à prevenção de danos e à proteção da confiança legítima dos usuários.

No entanto, observa-se que a disseminação do "Golpe do Falso Advogado" ocorre predominantemente por meio do aplicativo WhatsApp, cuja titularidade e gestão pertencem à empresa Meta Platforms Inc., pois inicia com a criação de um perfil falso no WhatsApp, em que o fraudador se utiliza ilicitamente da identidade de um advogado, e culmina no contato com a vítima para induzi-la a erro e obter vantagem ilícita.

Logo, a plataforma WhatsApp não é um mero canal de comunicação neutro, mas o ambiente virtual onde o serviço de comunicação é prestado e onde o defeito de segurança se manifesta. Cada etapa desse processo ocorre dentro do ecossistema digital provido e controlado pela Meta, o que caracteriza o dano sofrido pelo consumidor um fato do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

Nesse perspectiva, a Meta ocupa posição central na cadeia de fornecimento, sendo a agente com maior capacidade técnica e operacional para implementar mecanismos de controle, rastreabilidade e autenticação capazes de interromper o golpe em sua origem.

Convém destacar que, em se tratando de fraude baseada em engenharia social e



usurpação de identidade digital, a solução tecnológica é o instrumento mais eficaz de enfrentamento. Assim, a Meta, enquanto provedora da principal plataforma utilizada pelos criminosos, detém as condições técnicas e os meios mais adequados para adotar medidas preventivas, como o aprimoramento dos sistemas de verificação de identidade, detecção de perfis falsos e bloqueio automatizado de atividades suspeitas.

A responsabilização da Meta, portanto, decorre não apenas de sua posição de controle sobre a infraestrutura tecnológica, mas também do dever jurídico de zelar pela segurança do ambiente digital que disponibiliza aos consumidores. Ao permitir o uso de sua plataforma sem mecanismos eficazes de confirmação de identidade, viola o dever de segurança inerente à prestação de serviços digitais, configurando-se sua legitimidade passiva para responder às obrigações de fazer de natureza preventiva e sistêmica pleiteadas na presente ação.

## **V – O GOLPE DO FALSO ADVOGADO**

O chamado “Golpe do Falso Advogado” caracteriza-se por fraude em que criminosos, munidos de informações extraídas de processos judiciais de acesso público (número do processo, nomes das partes e do advogado constituído), entram em contato com a vítima fingindo representar o escritório responsável.

Utilizam mensagens via WhatsApp, combinando dados verdadeiros com documentos adulterados, criam situações de urgência (como suposta liberação de valores ou necessidade de atualização cadastral) e induzem a vítima a realizar transferências via PIX, efetuar pagamentos de boletos falsificados ou compartilhar códigos de autenticação. Em alguns casos, chegam a se passar por funcionários do escritório de advocacia ou enviam links que instalam aplicativos espiões.

Essa engenharia social resulta na apropriação de valores, no acesso indevido a contas bancárias e na clonagem de aplicativos de comunicação, ampliando o potencial de prejuízos financeiros e de exposição de dados sensíveis.

Assim, o “Golpe do Falso Advogado”, ou mais adequadamente, “Golpe contra o Sistema de Justiça”, deve ser compreendido não apenas como fraude penal, mas



também como uma questão de consumo, pois a vítima, na condição de destinatária final dos serviços, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º, CDC).

Nesses casos, a vulnerabilidade é ainda mais acentuada quando se trata de pessoas idosas ou com menor domínio tecnológico, o que reforça a necessidade de tutela jurídica diferenciada, em consonância com os princípios da boa-fé, da confiança e da proteção especial conferida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Mais do que atingir diretamente os clientes, o chamado “Golpe do Falso Advogado” também tem causado sérios prejuízos à própria classe da advocacia. As advogadas e os advogados se tornam vítimas quando suas identidades profissionais são indevidamente utilizadas por terceiros para a prática de fraudes. Trata-se de uma violação direta e grave dos direitos da personalidade desses profissionais, especialmente no que concerne ao direito ao nome, à imagem e à honra.

A atuação do advogado está intrinsecamente vinculada à credibilidade que constrói ao longo do tempo — fruto de sua conduta ética, da confiança de seus clientes e do reconhecimento social de sua integridade. O nome do advogado representa, portanto, um verdadeiro patrimônio moral e profissional, essencial ao exercício digno da advocacia.

Ao se apropriar da identidade de um advogado legítimo, o estelionatário não apenas engana o cidadão, mas também compromete a credibilidade, a confiança e a reputação da advocacia como um todo. A utilização indevida de dados pessoais e profissionais – como nome, número de inscrição na OAB e foto – atinge a essência da dignidade da profissão, colocando em risco o prestígio institucional da advocacia e a segurança das relações jurídicas.

O problema é amplamente conhecido pela sociedade e tem sido reiteradamente abordado em campanhas de conscientização, veiculadas nos principais meios de comunicação, com o objetivo de alertar a população sobre os riscos e as formas de prevenção (doc. 6):

- <https://g1.globo.com/fantastico/noticia/2025/10/26/golpe-do-falso-advogado-quadrilhas-usam-dados-reais-da-justica-para-roubar-vitimas.ghtml>



- <https://www.oab.org.br/noticia/63563/presidente-da-oab-alerta-sobre-golpe-do-falso-advogado-em-entrevista-ao-jornal-nacional>
- <https://www.cnj.jus.br/cnj-e-oab-discutem-acoes-contra-golpe-do-falso-advogado/>

Inclusive, diante do aumento de fraudes envolvendo o uso indevido da identidade de profissionais da advocacia, o Poder Judiciário e a Ordem dos Advogados do Brasil têm adotado medidas concretas para reforçar a segurança e a autenticidade nas interações digitais.

O Poder Judiciário tem investido em soluções tecnológicas voltadas à proteção de dados e à prevenção de acessos indevidos aos sistemas eletrônicos de tramitação processual. Um exemplo relevante é a implementação da autenticação em dois fatores (2FA) no sistema eproc, medida que eleva o nível de segurança e dificulta a utilização fraudulenta de credenciais de advogados.

Já a OAB/SC lançou a operação “Contragolpe da Ordem”, estruturada em quatro frentes: (i) medidas de proteção, (ii) recebimento de informações, (iii) suporte jurídico à advocacia, (iv) núcleo de inteligência de dados para auxiliar autoridades na responsabilização criminal<sup>5</sup>. Através do canal foram informados à OAB/SC em torno de 916 ocorrências. E, em cooperação com a Polícia Civil e TJSC articulou a Operação Lex Falsa, que cumpriu 66 ordens judiciais, incluindo 27 mandados de busca e apreensão e 12 mandados de prisão em seis estados brasileiros (doc. 9).

Em 23/10/2025, foi noticiado no *site* do MPSC que “CyberGAECO e Polícia Civil deflagram Operação FakeLaw contra grupo criminoso envolvido no golpe do “Falso Advogado”, informando o cumprimento de 10 mandados de busca e apreensão nas cidades de Aquiraz, Eusébio e Fortaleza, todas localizadas no estado do Ceará<sup>6</sup>.

Em complemento, a OAB Nacional desenvolveu a ferramenta ConfirmADV<sup>7</sup>,

---

<sup>5</sup> <https://www.oabsc.com/contragolpedaordem> Acesso em 27/10/2025

<sup>6</sup> <https://www.mpsc.mp.br/web/guest/w/noticia/cybergaeco-e-pol%C3%ADcia-civil-deflagram-oper%C3%A7%C3%A3o-fakelaw-contra-grupo-criminoso-envolvido-no-golpe-do-falso-advogado> Acesso em 27/10/2025.

<sup>7</sup> <https://confirmadv.oab.org.br/> Acesso em 29/10/2025.



serviço que permite a verificação imediata da identidade profissional do advogado, com base no Cadastro Nacional dos Advogados (CNA).

Não obstante as importantes iniciativas institucionais, também os advogados, individualmente, têm adotado medidas de autoproteção diante da crescente sofisticação do “Golpe do Falso Advogado” (docs. 5 e 6).

Contudo, tais iniciativas individuais, embora relevantes, mostram-se insuficientes diante da complexidade e da abrangência do golpe, que se vale de brechas tecnológicas e da ampla disseminação de informações pessoais e processuais em ambiente digital. A efetiva contenção desse tipo de fraude exige ações coordenadas da Meta, direcionadas à segurança do WhatsApp.

Assim, revela-se imprescindível a adoção de medidas efetivas pela Requerida, que detém o controle e a gestão dos meios pelos quais se realizam as comunicações fraudulentas, implementar mecanismos técnicos eficazes de verificação de identidade, rastreabilidade e bloqueio de perfis e números utilizados para fins ilícitos, em conformidade com os deveres de segurança, informação e cooperação previstos no Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e no Código de Defesa do Consumidor.

A atuação diligente pela Requerida é essencial para mitigar os riscos de novas ocorrências, proteger a sociedade contra práticas fraudulentas e resguardar a integridade da advocacia e do sistema de justiça. Em um cenário em que o golpe se estrutura a partir do uso combinado de dados públicos, ferramentas digitais e engenharia social, apenas a corresponsabilidade dos grandes agentes tecnológicos poderá assegurar uma resposta eficaz e compatível com a gravidade do problema.

## **V.1. Quadro fático**

A Comissão de Direito do Consumidor da OAB/SC (doc. 3), em parecer que acompanha estes autos, apresentou situações exemplificativas que evidenciam os graves prejuízos suportados pelas vítimas em decorrência da prática do denominado “Golpe do Falso Advogado” (doc. 10):



Casos concretos em Santa Catarina demonstram a gravidade do problema. Em Itaiópolis, um homem perdeu cerca de **R\$ 45 mil** após criminosos se passarem por advogado via *WhatsApp*, utilizando inclusive documentos falsos de decisão judicial. Em São Martinho, uma vítima perdeu quase **R\$ 12 mil** em fraude semelhante. Em Criciúma, a OAB local emitiu alerta público sobre a escalada dos golpes, mobilizando a campanha “**Contragolpe da Ordem**”.

Em **Joinville**, o fenômeno é ainda mais expressivo: segundo a OAB local, foram registrados cerca de **350 boletins de ocorrência** em um único ano, envolvendo o golpe do falso advogado. Uma **vítima idosa de 67 anos chegou a ser contatada enquanto internada em hospital**, sendo induzida a acreditar em promessa de indenização de **R\$ 83 mil**, mediante pagamento prévio de taxas. A Polícia Civil de Joinville apurou que quadrilhas se valiam de informações processuais e de documentos falsos para induzir transferências imediatas via PIX. Operações interestaduais recentes, originadas naquele município, resultaram no cumprimento de mandados em seis estados.

[...]

Casos ilustrativos reforçam o drama humano: uma vítima de auxílio-acidente transferiu **R\$ 5.783,00** acreditando em liberação de valores; outra teve o nome de seu advogado verdadeiro citado pelo criminoso, que utilizou foto salva em contatos para aumentar a credibilidade; advogados também têm sido alvo, com relatos de tentativas reiteradas. Para conter o avanço, a OAB/SC lançou

Também trouxe dados confiáveis sobre golpes virtuais no Brasil:

- Em fevereiro de 2025, o Brasil registrou **1.119.316 tentativas de fraude evitadas**, segundo o Indicador de Tentativas de Fraude da Serasa Experian.

**Fonte:** [https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/indicadores/brasil-registra-mais-de-1-milhao-de-tentativas-de-fraude-pelo segundo-mes-consecutivo-em-2025-revela-serasa-experian/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/indicadores/brasil-registra-mais-de-1-milhao-de-tentativas-de-fraude-pelo segundo-mes-consecutivo-em-2025-revela-serasa-experian/?utm_source=chatgpt.com)

- No 1º trimestre de 2025, foram contabilizadas **3.468.255 tentativas de fraude**, representando salto de **22,9%** em comparação ao mesmo período de 2024.

**Fonte:** [https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/tentativas-de-fraude-crescem-229-no-1-trimestre-de-2025-em-comparacao-ao-mesmo-periodo-de-2024-revela-serasa-experian/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/tentativas-de-fraude-crescem-229-no-1-trimestre-de-2025-em-comparacao-ao-mesmo-periodo-de-2024-revela-serasa-experian/?utm_source=chatgpt.com)

- O setor bancário e de cartões concentrou **quase 1,9 milhão de tentativas de fraude** apenas no primeiro trimestre de 2025 (1.871.979), aumento de 21,5% sobre igual período anterior.

**Fonte:** [https://www.febraban.org.br/noticia/Ceg0-bancos-sofreram-19-milhao-de-tentativas-de-fraude-no-primeiro-trimestre-diz-serasa?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.febraban.org.br/noticia/Ceg0-bancos-sofreram-19-milhao-de-tentativas-de-fraude-no-primeiro-trimestre-diz-serasa?utm_source=chatgpt.com)

- Segundo a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), os golpes financeiros eletrônicos e com cartões geraram **prejuízos de R\$ 10,1 bilhões** em 2024, com aumento de 17% sobre 2023.

**Fonte:** [https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm_source=chatgpt.com)

- O crescimento das fraudes via Pix foi destacado: aumento de 43%, com prejuízo de **R\$ 2,7 bilhões** em transações fraudulentas.

Fonte: [https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-causaram-prejuizo-de-r-101-bi-em-2024-diz-febraban/?utm_source=chatgpt.com)

- O portal da Febraban também aponta que entre os golpes mais comunicados por clientes bancários em 2024 figuram o “golpe do WhatsApp”, falsas vendas e falsas centrais/falsos funcionários de banco.

Fonte: [https://portal.febraban.org.br/noticia/4279/pt-br/?utm\\_source=chatgpt.com](https://portal.febraban.org.br/noticia/4279/pt-br/?utm_source=chatgpt.com)

Ainda, destacado no referido parecer que Santa Catarina foi o estado que registrou o maior número de ocorrências de estelionato digital em 2024, vejamos:

Em âmbito estadual, os dados revelam um **cenário particularmente grave em Santa Catarina**. De acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2025, citado em reportagem da Agência Lupa/UOL intitulada “Golpes nas redes: Brasil registrou 281 mil casos de estelionato digital em 2024”, **nosso estado foi o que registrou maior número absoluto de ocorrências de estelionato digital no país em 2024, com aproximadamente 72,8 mil casos**. Esse volume coloca Santa Catarina no centro das preocupações nacionais quanto à vulnerabilidade dos consumidores frente a fraudes virtuais, evidenciando a necessidade urgente de políticas públicas mais robustas e articuladas de prevenção e repressão.

- “Por que SC é líder em estelionatos virtuais no Brasil, com crescimento de 95% em 2024” — NSC Total: menciona que SC possui a maior taxa de estelionatos virtuais por 100 mil habitantes, **903,8**, quase cinco vezes acima da média nacional.

Fonte: [https://www.nsctotal.com.br/noticias/por-que-sc-e-lider-em-estelionatos-virtuais-no-brasil-com-crescimento-de-95-em-2024?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.nsctotal.com.br/noticias/por-que-sc-e-lider-em-estelionatos-virtuais-no-brasil-com-crescimento-de-95-em-2024?utm_source=chatgpt.com)

- “SC concentra 1 em cada 4 golpes virtuais registrados no Brasil” — R7 / ND Mais: informa que SC registrou **72.834 casos de estelionato virtual** em 2024 e que isso representa cerca de **25,9%** dos casos nacionais.

Fonte: [https://noticias.r7.com/santa-catarina/nd-mais/sc-concentra-1-em-cada-4-golpes-virtuais-registrados-no-brasil-29072025/?utm\\_source=chatgpt.com](https://noticias.r7.com/santa-catarina/nd-mais/sc-concentra-1-em-cada-4-golpes-virtuais-registrados-no-brasil-29072025/?utm_source=chatgpt.com)

- “Estelionatos virtuais crescem em 2024 e SC segue líder no país com mais de 72 mil casos” — Tropical FM 99: traz o número de **72.834 casos em SC** em 2024 com liderança nacional.

Fonte: [https://tropicalfm99.com.br/noticia/estelionatos-virtuais-crescem-em-2024-e-sc-segue-lider-no-pais-com-mais-de-72-mil-casos?utm\\_source=chatgpt.com](https://tropicalfm99.com.br/noticia/estelionatos-virtuais-crescem-em-2024-e-sc-segue-lider-no-pais-com-mais-de-72-mil-casos?utm_source=chatgpt.com)

- “Com oito crimes por hora, SC tem maior taxa de golpes virtuais do país” — Portal RBV: afirma que SC registrou mais de 72 mil casos em 2024, o que equivale a “um quarto de todos os crimes dessa natureza no país” (25,9%) e menciona a taxa de **903,8 casos por 100 mil habitantes**.

Fonte: [https://portalrbv.com.br/estado/com-oito-crimes-por-hora-sc-tem-maior-taxa-de-golpes-virtuais-do-pais/?utm\\_source=chatgpt.com](https://portalrbv.com.br/estado/com-oito-crimes-por-hora-sc-tem-maior-taxa-de-golpes-virtuais-do-pais/?utm_source=chatgpt.com)



- “SC concentra um quarto dos golpes virtuais registrados no Brasil” — Rádio Super: texto similar, com os dados de 72.834 casos e taxa de 903,8 por 100 mil habitantes.

**Fonte:** [https://radiosuper.com.br/super-destaque/home-topo/santa-catarina-concentra-um-quarto-dos-golpes-virtuais-registrados-no-brasil/?utm\\_source=chatgpt.com](https://radiosuper.com.br/super-destaque/home-topo/santa-catarina-concentra-um-quarto-dos-golpes-virtuais-registrados-no-brasil/?utm_source=chatgpt.com)

- “Governo de SC: em 2024, dos 102.868 casos de estelionato, 71.933 foram em ambiente virtual” — Estado.SC: diz que **70% dos registros de estelionato em 2024** foram praticados no ambiente virtual.

**Fonte:** [https://ssp.sc.gov.br/neymar-nao-precisa-de-pix-afirma-governador-de-santa-catarina-em-campanha-contra-golpes/?utm\\_source=chatgpt.com](https://ssp.sc.gov.br/neymar-nao-precisa-de-pix-afirma-governador-de-santa-catarina-em-campanha-contra-golpes/?utm_source=chatgpt.com)

Diante desse panorama, resta evidente que o “Golpe do Falso Advogado” atingiu proporções epidêmicas, revelando uma falha estrutural na segurança do ambiente digital mantido pela Requerida. A multiplicidade de ocorrências, a recorrência do *modus operandi* e a gravidade dos prejuízos demonstram que não se trata de episódios isolados, mas de um padrão sistêmico de fraude que se vale da ausência de mecanismos eficazes de verificação de identidade e de monitoramento proativo de atividades ilícitas. Os dados apresentados pela Comissão de Direito do Consumidor da OAB/SC reforçam a urgência de medidas preventivas de caráter coletivo.

## **VI – FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA E DA RESPONSABILIDADE DA REQUERIDA**

A responsabilidade da Requerida fundamenta-se na convergência da Constituição da República, do CDC, do Marco Civil da Internet reinterpretado pelo Tema 987/STF) e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

### **VI.1. Fundamentação Constitucional da Proteção do Consumidor**

- Art. 5º, XXXII – defesa do consumidor;
- Art. 170, V – princípio da ordem econômica;
- Art. 230 – proteção ao idoso.

A Constituição da República, em seu art. 5º, inciso XXXII, dispõe expressamente que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Trata-se de comando normativo que institui um dever de proteção à parte vulnerável e vincula todo o ordenamento jurídico à tutela da integridade, da segurança e da boa-fé nas relações de consumo.



Conforme ensina Cláudia Lima Marques<sup>8</sup>, esse dispositivo consagra um verdadeiro direito fundamental do consumidor, de natureza coletiva e difusa, cuja eficácia irradia-se tanto sobre a atuação estatal quanto sobre a responsabilidade dos fornecedores privados.

No mesmo sentido, o art. 170, inciso V, da Constituição da República insere a defesa do consumidor entre os princípios da ordem econômica, de modo que a atividade empresarial deve se desenvolver em conformidade com os deveres de segurança, transparência e lealdade. A proteção do consumidor, portanto, não se limita a uma garantia individual, mas constitui condição de legitimidade da própria atividade econômica, em uma sociedade de mercado orientada pela função social da empresa e pelo respeito à dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CRFB).

Desse modo, a persistência de fraudes digitais de caráter massivo, favorecidas por falhas de segurança e omissões de fornecedores de serviços digitais, configura violação não apenas a direitos individuais dos consumidores, mas também afronta à ordem constitucional, que erigiu a defesa do consumidor como diretriz essencial da vida econômica e social brasileira.

A Constituição, ademais, consagra a proteção integral à pessoa idosa, nos termos do art. 230, reafirmando o dever de resguardar sua dignidade, bem-estar e segurança, especialmente diante de fraudes digitais que exploram a vulnerabilidade etária e tecnológica desse grupo.

## **VI.2. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor**

- Art. 4º (política nacional das relações de consumo - harmonização, boa-fé objetiva e equilíbrio);
- Art. 6º, III (direito à informação adequada e clara);
- Art. 14 (responsabilidade objetiva pelos defeitos do serviço, independentemente de culpa);
- Art. 12 (responsabilidade objetiva do fabricante, produtor, construtor e

---

<sup>8</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: RT, 2016.



importador);

O art. 4º do CDC define a Política Nacional das Relações de Consumo, orientada pela harmonização dos interesses entre consumidores e fornecedores e fundada na boa-fé objetiva e no equilíbrio das relações. Tal diretriz impõe que as partes ajam de forma ética, transparente e cooperativa, assumindo deveres anexos de lealdade e proteção recíproca.

No ambiente digital, tais princípios adquirem relevância ampliada, pois o consumidor se encontra em posição de acentuada vulnerabilidade técnica e informational, dependendo inteiramente da boa governança e da arquitetura de segurança da plataforma.

O art. 6º, inciso III, assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os serviços utilizados, o que implica, por consequência, o dever de utilização prudente e diligente. No ambiente digital, esse dever traduz-se em cuidados essenciais, como a proteção de senhas, a atualização de sistemas e a cautela na exposição de dados pessoais, constituindo aplicação direta do princípio da boa-fé objetiva, que impõe padrões de comportamento leal e transparente.

No entanto, ainda que ao consumidor caiba atuar com prudência e colaboração, não se pode ignorar que a crescente sofisticação dos golpes virtuais — como o denominado “Golpe do Falso Advogado” — altera substancialmente o regime de responsabilização civil. Em tais fraudes, os criminosos frequentemente utilizam dados autênticos das vítimas, obtidos por meio de vazamentos ou falhas de segurança em sistemas de terceiros, o que evidencia a vulnerabilidade informational do consumidor e a insuficiência das medidas preventivas adotadas pelos fornecedores.

Dessa forma, a ausência de mecanismos eficazes de verificação de identidade e rastreamento de atividades fraudulentas no WhatsApp representa violação direta da boa-fé objetiva e do dever de confiança, pilares estruturantes das relações de consumo.

O art. 14 do CDC reforça essa obrigação ao dispor que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos



relativos à prestação do serviço. A excludente de responsabilidade prevista no §3º, inciso II, — culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro — não se aplica às fraudes digitais complexas, em que falhas sistêmicas de segurança figuram como elemento determinante do dano, situação que se repete nos golpes digitais em expansão, resultantes da fragilidade ou inexistência de medidas de proteção eficazes por parte da Requerida.

A responsabilidade objetiva constitui um dos pilares do sistema protetivo consumerista, como se depreende do art. 12 do CDC, segundo o qual: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores [...]."

Dessa forma, sob a ótica do direito do consumidor, os fornecedores devem responder pelos riscos inerentes às atividades que desenvolvem e pelos danos decorrentes da insuficiência das medidas de segurança aplicadas, especialmente quando tais falhas potencializam a ocorrência de fraudes digitais em larga escala.

#### **VI.2.1. A Caracterização do “Golpe do Falso Advogado” como Fato do Serviço**

A doutrina consumerista, na lição de Flaviana Rampazzo Soares, localiza a gênese da responsabilidade por defeitos no denominado "dever de cuidado", que permeia a atividade do fornecedor desde a concepção de um serviço até o cumprimento de sua função, pois o cumprimento de uma função é a causa de seu fornecimento<sup>9</sup>. A falha em prover a segurança legitimamente esperada pelo consumidor constitui, portanto, a violação deste dever de cuidado originário.

#### **VI.2.2. A Teoria do Risco da Atividade e a Inaplicabilidade da Excludente de Fato de Terceiro**

A Meta frequentemente busca eximir-se de responsabilidade sob o argumento de que os golpes configuram "ação exclusiva de terceiros". Tal tese, contudo, não se

---

<sup>9</sup> SOARES, Flaviana Rampazzo. O dever de cuidado e a responsabilidade por defeitos. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, 2014. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6463949.pdf>. Acesso em: 3 out. 2025.



sustenta. A massificação de fraudes como o "Golpe do Falso Advogado", cujas ocorrências no Brasil já atingem a casa dos milhares anualmente, demonstra que tais eventos não são imprevisíveis ou inevitáveis, mas sim um risco inerente à atividade econômica explorada pela plataforma.

#### **VI.2.3. A Doutrina do Risco da Atividade (Fortuito Interno)**

Trata-se, na realidade, de um fortuito interno, ou seja, um evento danoso que, embora praticado por terceiro, relaciona-se diretamente com a organização e os riscos da atividade empresarial.

A doutrina de Cláudia Lima Marques<sup>10</sup> é categórica ao afirmar que "a responsabilidade objetiva do fornecedor decorre do risco da atividade, sendo incompatível com a transferência desse risco ao consumidor em situações de falhas sistêmicas ou vazamento de dados".

Nessa linha, José Geraldo Brito Filomeno<sup>11</sup> reforça que "quem aufera lucro com determinada atividade que representa risco a terceiros deve também responder pelos danos que dela possam advir".

A teoria do risco do empreendimento, ou risco-proveito, determina que todo aquele que se dispõe a fornecer um produto ou serviço no mercado de consumo, auferindo lucro, deve responder pelos danos que essa atividade gera, independentemente de culpa. O fato de terceiro que se insere no risco da atividade equipara-se ao caso fortuito interno, não possuindo o condão de romper o nexo de causalidade<sup>12</sup>.

Destaque-se a informação apresentada no Parecer da Comissão de Direito do Consumidor (doc. 3):

---

<sup>10</sup> *Op. Cit.*

<sup>11</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direito do Consumidor**. 9. ed., São Paulo: Atlas, 2007.

<sup>12</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2024.

- A Meta (WhatsApp) reportou faturamento de **US\$ 164,5 bilhões em 2024**, aumentando o lucro em 59% em relação ao ano anterior. [Fonte: <https://veja.abril.com.br/economia/meta-dona-do-facebook-bate-receita-recorde-e-tem-planos-para-ia/>]

Apesar desse cenário de prosperidade, pouco ou nada investiram em sistemas eficazes de prevenção a fraudes, dado o amplo crescimento do Golpe do Falso Advogado.

Ao optar por um modelo de negócio que privilegia o crescimento exponencial de usuários com baixíssimas barreiras de entrada — exigindo apenas um número de telefone para a criação de uma conta — a Meta assume o risco de que sua plataforma seja utilizada para fins ilícitos.

A situação descrita, portanto, não configura um fortuito externo, imprevisível ou inevitável, mas sim um fortuito interno, inerente ao risco da atividade explorada pela Requerida, cuja natureza digital e alcance massivo demandam padrões elevados de segurança.

Conforme dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, não se afastando pela mera alegação de culpa de terceiro, especialmente quando a falha de segurança decorre de omissão estrutural e previsível no dever de prevenção.

A jurisprudência pátria, consolidada na Súmula 479 do STJ<sup>13</sup>, é o alicerce da responsabilidade objetiva do fornecedor por fraudes de terceiros. Neste sentido, a aplicação de tal entendimento não apenas é possível por analogia, como já vem sendo aprofundada pela própria Corte em casos de fraudes digitais complexas.

Em recente julgado, ao analisar a responsabilidade de uma instituição financeira por transações fraudulentas, a Terceira Turma do STJ reafirmou que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança legitimamente esperada, destacando que "o dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial" (REsp

---

<sup>13</sup> As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula n. 479, Segunda Seção, julgado em 27/6/2012, DJe de 1/8/2012).



2.082.281/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 21/11/2023).

A tese é diretamente aplicável: a Meta, ao oferecer um serviço de comunicação, tem o dever de garantir a integridade patrimonial de seus usuários contra fraudes previsíveis.

De forma ainda mais incisiva, a mesma Terceira Turma, em outro precedente, vinculou expressamente a falha de segurança ao descumprimento da LGPD, consignando que o armazenamento inadequado de dados que permite a apropriação por terceiros caracteriza "defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD)" (REsp 2.077.278/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 03/10/2023).

Esses precedentes demonstram uma clara linha evolutiva na jurisprudência do STJ: o "fortuito interno" não se limita a falhas operacionais clássicas, mas abrange a omissão do fornecedor em criar um ecossistema digital seguro e resiliente a golpes que, de tão recorrentes, já integram o risco inerente da atividade. A inércia da Meta em adotar mecanismos robustos de verificação de identidade, portanto, qualifica-se como a própria falha na prestação do serviço, tornando insustentável a alegação de culpa exclusiva da vítima.

Nesse sentido:

É importante frisar que as instituições financeiras têm investido muito em tecnologia para proporcionar aos clientes maior facilidade em suas transações e, consequentemente, facilidade para o próprio banco. **No entanto, o investimento em segurança, em cuidado deve ser proporcional às facilidades das transações, não podendo o consumidor, cliente, arcar com ônus de possíveis fraudes.** Nesse diapasão, considerando a inexistência de qualquer causa excludente da responsabilidade civil de indenizar, entendo presentes os requisitos necessários a ensejar a condenação do banco réu ao pagamento da indenização vindicada, já que a conduta foi provada; o dano moral apresenta-se ; e patente o nexo de causalidade entre a conduta e o dano. *in re ipsa*. (STJ - AREsp: 2314991, Relator.: MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de Publicação: 01/06/2023) (grifou-se)

No mesmo sentido, mutatis mutandis, já decidiu o TJSP:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Investimento em criptomoeda (bitcoins). Illegitimidade passiva. Inocorrência. Pertinência subjetiva



com o pedido deduzido. Decadência inexistente. Reparação de danos. Pretensão de compelir a ré a indenizar o valor de que foi subtraído da conta digital do autor. Fraude de terceiro. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Indenização devida. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJ-SP - Apelação Cível: 1001840-49 .2022.8.26.0554 Santo André, Relator.: Milton Carvalho, Data de Julgamento: 01/03/2023, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 01/03/2023)

Assim, verifica-se que a falha no dever de segurança do provedor, ao não implementar mecanismos que dificultem ou impeçam tais fraudes, rompe a excludente de fato de terceiro e atrai a responsabilidade objetiva. Essa aplicação analógica reconhece que, na economia digital, as plataformas são gestoras de ambientes de risco que auferem lucros com sua exploração.

Dessa forma, revela-se inviável imputar ao consumidor o risco integral das fraudes virtuais, sendo inequívoca a aplicação do instituto do fortuito interno como fundamento da responsabilidade civil objetiva dos fornecedores.

É imprescindível, portanto, a implementação de mecanismos nativos de segurança, que incluam tecnologias de inteligência artificial e sistemas integrados de detecção e prevenção de fraudes, capazes de atuar de forma prévia e proativa na identificação e bloqueio de condutas ilícitas.

De igual modo, impõe-se a disponibilização de canais acessíveis e eficazes de denúncia, bem como o estabelecimento de protocolos permanentes de cooperação técnica e operacional com os órgãos de investigação e persecução penal.

### **VI.3. Marco Civil da Internet - Lei nº 12.965/2014**

- Art. 3º - Princípios da disciplina da rede – proteção da privacidade, segurança da rede e responsabilidade dos agentes;
- Art. 7º - Inviolabilidade da intimidade, vida privada e comunicações;
- Art. 19 – Responsabilidade dos provedores de aplicação.

O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) estabelece, em seu art. 3º, os princípios fundamentais que regem o uso da rede no Brasil, dentre os quais se destacam: a proteção da privacidade (inciso II), a garantia da segurança da rede (inciso V) e a preservação da responsabilidade dos agentes (inciso VI). Já o art. 7º



assegura ao usuário a inviolabilidade da intimidade, da vida privada e das comunicações, impondo aos provedores de conexão e de aplicação o dever de adotar medidas eficazes de salvaguarda contra práticas abusivas e ilícitas.

Após o julgamento do Tema 987 do Supremo Tribunal Federal (RE 1.037.396/DF, Rel. Min. Dias Toffoli, j. 2020), consolidou-se o entendimento de que as plataformas digitais não podem permanecer inertes diante de ilícitos reiterados e prevíveis. Firmou-se a compreensão de que o art. 19 do Marco Civil da Internet, que trata da responsabilização dos provedores por conteúdos de terceiros, não pode servir como escudo absoluto de impunidade, especialmente quando há conhecimento prévio, previsibilidade ou reiteração de condutas ilícitas em suas plataformas.

Dessa forma, não basta a mera remoção de contas fraudulentas após denúncias de usuários. O ordenamento jurídico impõe às plataformas o dever de agir de forma preventiva e proativa, implementando mecanismos tecnológicos de detecção e mitigação de riscos, inclusive mediante o uso de ferramentas de inteligência artificial e sistemas de verificação de identidade, capazes de identificar e bloquear padrões de fraude, como o denominado “Golpe do Falso Advogado”, que já vitima milhares de consumidores em todo o país.

#### **VI.3.1. O Paradigma do Dever de Cuidado Pós-Tema 987/STF**

Em 26 de junho de 2025, o Supremo Tribunal Federal, ao julgar o Tema 987 da repercussão geral (RE 1.037.396/SP), fixou parâmetros vinculantes ao reconhecer a parcial constitucionalidade do art. 19 do Marco Civil da Internet, ampliando a responsabilização das plataformas digitais em casos de ilícitos graves ou reiterados e de falhas sistêmicas de moderação e segurança.

A decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) no Recurso Extraordinário 1.037.396<sup>14</sup> (Tema 987 de Repercussão Geral<sup>15</sup>) representou uma mudança

---

<sup>14</sup> Reconhecimento da constitucionalidade parcial e progressiva do artigo 19 do marco civil da internet, MCI. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=5160549>

<sup>15</sup> Tema 987 - Discussão sobre a constitucionalidade do art. 19 da Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de



paradigmática na responsabilidade civil dos provedores de aplicação.

Ao declarar a inconstitucionalidade parcial do referido artigo, a Suprema Corte superou o modelo puramente reativo — que condicionava a responsabilidade à desobediência de uma ordem judicial — e estabeleceu um "dever de cuidado" (*duty of care*) proativo. Este dever pressupõe que pessoas físicas e jurídicas devem adotar medidas razoáveis para prevenir danos decorrentes de sua atividade.

A conduta da Meta, ao manter um "sistema de autenticação rudimentar" e falhar reiteradamente em remover perfis fraudulentos mesmo após inúmeras denúncias, configura precisamente a "falha sistêmica" que o STF buscou coibir.

Sentido convergente caminha a doutrina, que comprehende que a sofisticação da engenharia social, que utiliza dados autênticos de terceiros, retira da vítima a capacidade de discernimento, caracterizando a falha estrutural de segurança do fornecedor. Essa vulnerabilidade informacional é potencializada no ambiente digital, onde a assimetria entre o fornecedor e o consumidor é abissal, exigindo uma interpretação protetiva ainda mais rigorosa das normas consumeristas<sup>16</sup>.

Logo, o dever de cuidado impõe às plataformas a obrigação de adotar medidas para prevenir danos decorrentes de ilícitos reiterados e previsíveis, especialmente quando há falha sistêmica na moderação e na segurança do serviço.

Nesse sentido, decidiu o TJSC:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO.  
OBRIGAÇÃO DE FAZER. **ANÚNCIOS FRAUDULENTOS PROMOVIDOS**  
**ATRAVÉS DE REDE SOCIAL.** PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME: Agravante interpôs agravo de instrumento contra decisão que deferiu tutela provisória para determinar que a ré promova a verificação e bloqueio de anúncios fraudulentos utilizando o nome, imagem e marca dos autores, sob pena de multa diária.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: A questão em discussão consiste em: (i)

---

conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros.

<sup>16</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor.** 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.



Verificar se a decisão de origem deve ser reformada quanto à obrigação de monitoramento e remoção de anúncios fraudulentos sem a indicação específica das URLs. (ii) Avaliar a proporcionalidade da multa diária fixada em R\$ 200.000,00 por anúncio ilícito divulgado.

III . RAZÕES DE DECIDIR: (iii) É inexigível, no caso, a indicação dos URL's para remoção das publicações mantidas nas aplicações da requerida, pois é responsabilidade do provedor o controle prévio das publicações de caráter comercial (anúncios e impulsionamento monetizados) sabidamente ilícitas ou fraudulentas, pois relacionadas ao exercício de sua atividade-fim. Assim, **a plataforma deve adotar medidas preventivas e corretivas para evitar a veiculação de conteúdos com manifesta fraude ou golpe**, com potencial de prejudicar a imagem e a marca dos autores, assim como os consumidores e usuários da internet. (iv) O art. 19 do Marco Civil da Internet visa a proteção do direito à liberdade de expressão, o que não é tratado na situação em tela. (v) A multa diária fixada em R\$ 200.000,00 por anúncio ilícito divulgado é desproporcional, mesmo diante da elevada capacidade econômica da requerida, e deve ser reduzida para R\$ 20.000,00 por dia, a cada anúncio manifestamente fraudulento divulgado na plataforma.

IV. DISPOSITIVO E TESE: (vi) Recurso parcialmente provido. Redução da multa diária para R\$ 20.000,00 por dia, a cada anúncio ilícito divulgado. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade do provedor de aplicação de internet se estende à promoção de anúncios e patrocínios (divulgação monetizada), devendo este adotar medidas preventivas e corretivas para evitar a veiculação de conteúdos sabidamente ilícitos e fraudulentos." "2. A multa diária fixada em R\$ 200.000,00 por anúncio ilícito divulgado é desproporcional e deve ser reduzida para R\$ 20.000,00 por dia, a cada anúncio ilícito divulgado." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), art . 19. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.629.255/MG, Rel . Min. Nancy Andrighi; TJSC, Apelação / Remessa Necesária n. 5008679-25.2019 .8.24.0023, Rel. Des . Marcos Fey Probst. (TJSC, Agravo de Instrumento n. 5059633-71.2024 .8.24.0000, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Marcos Fey Probst, Sexta Câmara de Direito Civil, j . 08-04-2025).

Esses precedentes demonstram que os tribunais estão assentados no dever das empresas, fornecedoras de serviços, atuarem de forma preventiva, adotando mecanismos de segurança capazes de antecipar riscos previsíveis e reiterados.

Logo, não pode se limitar à retirada de conteúdos mediante denúncia, mas deve implementar mecanismos nativos de prevenção, inclusive com uso de inteligência artificial, para identificar padrões de fraude, como o Golpe do Falso Advogado,



que já alcança milhares de consumidores no país.

#### **VI.4. Lei Geral de Proteção de Dados – Lei n. 13.709/2018**

- Art. 6º, II (Princípio da Adequação);
- Art. 6º, VII (Princípio da Segurança);
- Art. 6º, VIII (Princípio da Prevenção);
- Art. 46 (Dever de adoção de medidas técnicas e administrativas de proteção de dados);
- Art. 44 (Responsabilidade civil por tratamento inadequado de dados).

A responsabilidade da Meta/WhatsApp não se esgota na legislação consumerista ou no Marco Civil da Internet; ela encontra fundamento direto e cogente na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), sobretudo no contexto das relações de consumo.

O responsável pelo tratamento de dados deve garantir a conformidade com os princípios estabelecidos pela LGPD, incluindo os princípios de adequação e segurança (artigo 6º, II e VII - adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento e segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações accidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, respectivamente), além de adotar medidas para proteger os dados pessoais contra acesso não autorizado e contra situações accidentais ou ilícitas de alteração, destruição, perda ou comunicação dos dados (artigo 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 accidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito)."

Ao permitir a criação massiva de perfis falsos mediante o uso indevido de dados pessoais de advogados — como nome, imagem e número de inscrição na OAB —, a plataforma viola diretamente os princípios da adequação, da segurança e da finalidade previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (arts. 6º, II e VII, e 46 da Lei nº 13.709/2018).



A ausência de um mecanismo de verificação de identidade minimamente robusto para a criação de contas não é uma mera vulnerabilidade, mas uma falha técnica primária que configura o próprio defeito na prestação do serviço (CDC, art. 14), expondo os dados de toda a coletividade a um risco concreto e altíssimo de utilização ilícita.

Trata-se, portanto, de tratamento irregular e inseguro de informações pessoais, que evidencia omissão estrutural no dever de proteção e governança de dados.

Logo, no caso concreto, essa violação não se restringe ao âmbito da proteção de dados, mas se insere em um contexto mais amplo de tutela do consumidor, encontrando correspondência direta no regime protetivo do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, o CDC estabelece, em seu art. 14, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O art. 6º, III, assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara, enquanto o art. 4º, I, consagra o princípio da vulnerabilidade do consumidor, que impõe tratamento jurídico protetivo diante da assimetria técnica e informacional existente nas relações de consumo.

A conjugação desses dispositivos reforça que a segurança informacional e a transparência nas interações digitais não são apenas obrigações contratuais, mas deveres legais essenciais à boa-fé objetiva e à preservação da confiança nas plataformas digitais.

Por fim e de forma ainda mais contundente, a plataforma viola o princípio da prevenção (art. 6º, VIII), que impõe a adoção de medidas para "prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais".

A natureza epidêmica do golpe demonstra que o dano não é um evento isolado, mas uma consequência previsível e recorrente da vulnerabilidade do serviço.



A omissão da Meta em implementar salvaguardas eficazes, mesmo ciente da utilização de sua plataforma como vetor para a fraude, representa uma afronta direta a este dever legal de agir preventivamente para mitigar riscos aos titulares de dados. A responsabilidade, sob o prisma da LGPD, é, portanto, inequívoca.

## **VI.5. O Dever de Segurança e a Convergência com Marcos Regulatórios Internacionais**

As vulnerabilidades de segurança do WhatsApp não são meros acidentes tecnológicos; são o resultado de escolhas deliberadas de design de produto que priorizam a aquisição de usuários sem atritos e o engajamento em detrimento da segurança. Conforme descrito no parecer da Comissão de Direito Digital (doc. 4), essa abordagem está em crescente dissonância com os padrões regulatórios internacionais que convergem para o princípio da "segurança desde a concepção" (*safety by design*).

A análise de direito comparado apresentado pela citada comissão revela que a inércia da Meta a posiciona em descompasso com as melhores práticas globais.

**O Modelo Proativo/Sistêmico (União Europeia e Reino Unido):** Esta filosofia impõe às plataformas a responsabilidade de tornar o ambiente mais seguro. A Lei de Serviços Digitais (DSA) da União Europeia, por exemplo, exige que as grandes plataformas (VLOPs) realizem avaliações anuais de risco e implementem medidas para mitigar "riscos sistêmicos previsíveis", o que inequivocamente abrange fraudes em massa. Conforme o Artigo 34 da DSA, as plataformas devem avaliar riscos decorrentes do "design ou funcionamento do seu serviço e dos seus sistemas conexos". A Lei de Segurança Online (OSA) do Reino Unido é ainda mais explícita, impondo um "dever legal de cuidado" (*statutory duty of care*) e introduzindo mecanismos inovadores, como a obrigação de oferecer aos usuários a opção de verificar sua identidade e, subsequentemente, "filtrar interações com perfis não verificados". Essa medida, conforme explicado no documento oficial do governo britânico, visa "dificultar a ação de usuários anônimos mal-intencionados", capacitando o cidadão a criar um ambiente de comunicação mais seguro.

**O Modelo Baseado em Risco e Danos (Austrália):** A Austrália, por meio de sua



*eSafety Commissioner*, é pioneira na iniciativa Safety by Design, que exorta as empresas a incorporarem a segurança desde o início do projeto de seus produtos. Conforme a comissária Julie Inman Grant, "a carga da segurança nunca deve recair apenas sobre o usuário. É preciso incorporar proteções desde o início do projeto das plataformas".

**O Modelo Intervencionista/Prescritivo (Singapura):** Esta filosofia encara os danos online como um problema de engenharia. Em resposta a um surto de golpes, a autoridade de Singapura emitiu uma ordem direta à Meta, exigindo a implementação de "salvaguardas mais fortes, como a tecnologia de reconhecimento facial".

A comparação com esses modelos demonstra que a implementação de mecanismos de segurança mais robustos não é uma impossibilidade técnica, mas uma decisão de negócio. A recusa da Meta em adotar tais medidas, disponíveis e já discutidas em outras jurisdições, representa uma externalização consciente do risco de sua atividade para os consumidores e para a sociedade.

#### **VI.6. Estatuto do Idoso - Lei nº 10.741/2003**

- Art. 3º (responsabilidade solidária da família, sociedade e Estado na proteção do idoso);
- Art. 4º (prioridade absoluta na efetivação de direitos fundamentais);
- Art. 71 (sanção a quem expuser o idoso a perigo de integridade e segurança).

O Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) estabelece um regime jurídico de proteção integral à pessoa idosa, impondo ao Estado, à sociedade e à família responsabilidades solidárias na promoção de sua dignidade, segurança e bem-estar (art. 3º). No âmbito das relações de consumo e do acesso a serviços digitais, esse dever assume relevância ainda maior, diante da acentuada vulnerabilidade tecnológica dessa população.

Os golpes perpetrados por meio de aplicativos de mensagens, como o denominado "Golpe do Falso Advogado", têm atingido com especial intensidade as pessoas idosas, em razão de fatores que potencializam sua exposição: a confiança



natural nas instituições do sistema de justiça, a limitação no domínio das ferramentas digitais e a maior suscetibilidade a abordagens que exploram situações de urgência e medo.

Nessas circunstâncias, o idoso figura não apenas como consumidor de serviços digitais prestados pela plataforma da ré (Meta/WhatsApp), mas também como titular de direitos fundamentais reforçados, que exigem proteção prioritária de sua integridade moral, psicológica e econômica, conforme previsto nos arts. 4º e 71 do Estatuto do Idoso.

Assim, a omissão da plataforma ré em adotar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes digitais — como sistemas de verificação de identidade, autenticação reforçada e monitoramento automatizado de condutas suspeitas — configura violação direta do dever legal de cuidado e segurança, especialmente quando tais falhas recaem sobre um grupo social reconhecidamente vulnerável.

Do ponto de vista constitucional, o art. 230 impõe ao Estado e à sociedade o dever de amparar a pessoa idosa, assegurando-lhe dignidade, segurança e participação plena na comunidade. O Supremo Tribunal Federal já reconheceu que esse mandamento possui eficácia imediata, irradiando efeitos sobre todos os agentes públicos e privados cuja atuação impacte o bem-estar dessa população.

Diante desse quadro, a responsabilidade da plataforma ré, principal meio de difusão do “Golpe do Falso Advogado”, também deve ser apreciada à luz do princípio da proteção integral, impondo-se a adoção de soluções técnicas concretas e verificáveis para aumentar o nível de segurança dos usuários idosos, sob pena de perpetuar práticas abusivas e discriminatórias contra uma parcela da sociedade cuja tutela é prioridade constitucional e legal.

## **VII – DANOS MORAIS COLETIVOS**

A reparação do dano extrapatrimonial coletivo possui características próprias, distintas do dano moral individual, destacando as disposições anteriormente citadas: art. 1º, IV c/c art. 3º da Lei n. 7.347/1985 e art. 6º, VI, do CDC.



Apesar disso, convém citar a legislação civil, também aplicável ao presente caso, *mutatis mutandis*.

O Código Civil determina:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Ainda:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Estando devidamente caracterizadas as condutas ilícitas praticadas pela Requerida, é inegável que seus efeitos transcendem a esfera individual dos consumidores atingidos, alcançando a coletividade e provocando relevante repercussão social.

O alcance massivo da plataforma e a multiplicidade de vítimas - consumidores, cidadãos e integrantes da classe da advocacia - evidenciam que não se trata de lesão isolada, mas de uma violação difusa à confiança social nas relações digitais e à credibilidade das instituições jurídicas.

Diante da gravidade e da extensão do dano causado aos consumidores, à sociedade e à própria classe dos advogados, a condenação da Requerida ao pagamento de indenização por danos morais coletivos impõe-se como medida necessária e proporcional.

Tal condenação não se limita a compensar o abalo moral coletivo, mas cumpre função pedagógica e preventiva, destinada a inibir a reiteração e a naturalização de práticas ilícitas em ambiente digital, reafirmando o dever constitucional de



proteção ao consumidor (art. 5º, XXXII, e art. 170, V, da Constituição Federal).

O dano moral coletivo, no presente caso, configura-se *in re ipsa*, decorrendo da própria conduta omissiva e reiterada da Requerida, que comprometeu bens jurídicos de natureza difusa — como a segurança digital, a confiança nas comunicações eletrônicas e a dignidade dos profissionais da advocacia —, bastando, portanto, a comprovação do ilícito e de sua repercussão social para que surja o dever de indenizar.

Nesse sentido, cita-se o seguinte entendimento extraído de decisão proferida pelo STJ:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIGNIDADE DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES OFENDIDA POR QUADRO DE PROGRAMA TELEVISIVO. DANO MORAL COLETIVO. EXISTÊNCIA.

1. **O dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, ou seja, sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despicienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral.** Precedentes.

[...]

(REsp 1517973/PE, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, 4<sup>a</sup>T, julgado em 16/11/2017, DJe 01/02/2018) (grifou-se)

Ademais, os contornos para aferição dos requisitos necessários à condenação por dano moral coletivo podem ser constatados em julgados proferidos pelo Superior Tribunal de Justiça – STJ, dentre os quais, destaca-se:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. ALIENAÇÃO DE TERRENOS A CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA EM LOTEAMENTO IRREGULAR. PUBLICIDADE ENGANOSA. ORDENAMENTO URBANÍSTICO E DEFESA DO MEIO AMBIENTE ECOLOGICAMENTE EQUILIBRADO. CONCEPÇÃO OBJETIVA DO DANO EXTRAPATRIMONIAL TRANSINDIVIDUAL.

1. O dano moral coletivo caracteriza-se pela **prática de conduta antijurídica que, de forma absolutamente injusta e intolerável, viola valores éticos essenciais da sociedade, implicando um dever de reparação, que tem por finalidade prevenir novas condutas antissociais (função dissuasória), punir o comportamento ilícito (função sancionatória-pedagógica) e**



**reverter, em favor da comunidade, o eventual proveito patrimonial obtido pelo ofensor (função compensatória indireta).**

[...]

3. No presente caso, a pretensão reparatória de dano moral coletivo, deduzida pelo Ministério Público estadual na ação civil pública, tem por causas de pedir a alienação de terrenos em loteamento irregular (ante a violação de normas de uso e ocupação do solo) e a veiculação de publicidade enganosa a consumidores de baixa renda, que teriam sido submetidos a condições precárias de moradia.

[...] (STJ, REsp 1.539.056/MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4<sup>a</sup> T, julgado em 6/4/2021).

De fato, extrai-se das decisões judiciais que "dano moral coletivo é categoria autônoma de dano que se identifica com a violação injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela coletividade (grupos, classes ou categorias de pessoas) e tem a função de: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais" (REsp 1741681/RJ, REsp 1502967/RS, REsp 1643365/RS).

A indenização por dano extrapatrimonial coletivo, portanto, possui natureza punitiva e preventiva, de modo que o valor deve ser suficientemente hábil a desmotivar a prática da ilegalidade pela Requerida.

Considerando as circunstâncias do caso concreto, requer a condenação em valor não inferior a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), ou outro valor que o juízo entender compatível com repercussão do caso e a dimensão da empresa Meta, a ser destinado ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, vinculado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública e à Secretaria Nacional do Consumidor.

Nesse contexto, revela-se imprescindível considerar a capacidade econômica da Requerida, que aufera lucros anuais bilionários — como demonstrado nos relatórios de receita da Meta (US\$ 164,5 bilhões em 2024).

A fixação de valores irrisórios comprometeria a eficácia da tutela jurisdicional, convertendo eventual condenação em mero custo operacional e incentivando a reiteração de falhas sistêmicas.



## **VII.1. Dano Moral Coletivo à Advocacia**

Além dos prejuízos coletivos sofridos pelos consumidores e pela sociedade em geral, o "Golpe do Falso Advogado" produziu impactos diretos e profundos sobre a classe da advocacia, cuja credibilidade, imagem e reputação constituem pilares essenciais para o exercício da função constitucionalmente reconhecida como indispensável à administração da justiça (art. 133 da CRFB).

O "Golpe do Falso Advogado" representa uma violação direta e grave aos direitos da personalidade da classe da advocacia, notadamente o direito ao nome, à imagem e à honra (art. 5º, X, da Constituição Federal). A conduta ilícita transcende o dano individual e atinge a coletividade de profissionais, justificando uma análise mais aprofundada de sua extensão.

A mera criação de um perfil falso em redes sociais ou aplicativos de mensageria, especialmente para fins fraudulentos, já configura violação suficiente à esfera moral, gerando o dever de indenizar. Isso ocorre porque a conduta, por sua própria natureza, é capaz de gerar abalo psíquico, constrangimento e violação à reputação do indivíduo cuja identidade foi usurpada.

Ademais, a gravidade da violação é amplificada pela dimensão coletiva do dano. O golpe não atinge apenas a honra subjetiva e objetiva do advogado individualmente vitimado; ele mina a credibilidade e a confiança depositadas em toda a advocacia perante a sociedade. Cada golpe bem-sucedido degrada a imagem pública da profissão, gerando um sentimento de insegurança e suspeita que afeta a relação entre todos os advogados e seus clientes. Trata-se de um dano coletivo à honra e à função social da advocacia, bem jurídico tutelado pela própria Constituição e pelo Estatuto da OAB.

Conforme destacado, a Meta/WhatsApp possui todos os meios para coibir o uso indevido da imagem e do nome dos advogados. Seus próprios Termos de Serviço<sup>17</sup> do WhatsApp, a Meta que o usuário conceda uma licença de uso de suas informações, dentre elas a sua foto de perfil, para que a empresa possa operar os

---

<sup>17</sup> Termos de Serviço do WhatsApp, disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service?lang=pt>



seus serviços. Adicionalmente, a Política de Privacidade<sup>18</sup> do serviço também explicita que a plataforma coleta informações relacionadas às atividades dos usuários na plataforma, incluindo as informações de cadastro, como a foto de perfil.

Portanto, a Meta declara, em seus próprios termos de uso e política de privacidade, ter acesso direto a tais informações e, desta forma, não poderia escusar-se de utilizar estas informações para criar mecanismos mais rigorosos de verificação de identidade de seus usuários.

A Política de Privacidade da plataforma também explicita que a Meta/WhatsApp utiliza as informações compartilhadas pelos usuários para a proteção, segurança e integridade da prestação de serviço e para que estes serviços sejam utilizados de forma legal.

Os próprios Termos de Serviço e a Política de Privacidade da Requerida reconhecem expressamente a existência de um dever de cuidado e segurança na utilização da plataforma — dever este que, contudo, não vem sendo devidamente observado.

A proliferação epidêmica de fraudes envolvendo a falsificação de identidade de advogados e consumidores demonstra que tais compromissos contratuais e normativos não se traduzem em medidas efetivas de prevenção e controle, revelando omissão reiterada na gestão de riscos e na proteção da integridade dos usuários.

A utilização indevida da identidade profissional de advogados — com reprodução de nomes, números de inscrição na OAB, fotografias e demais elementos de identificação — macula a confiança pública na advocacia e fragiliza a própria integridade do sistema de justiça, atingindo um bem jurídico coletivo e difuso de natureza institucional.

Trata-se, portanto, de dano moral coletivo autônomo, que ultrapassa a esfera patrimonial e afeta valores intangíveis como a honra, a credibilidade e a confiança social depositada na classe dos advogados.

---

<sup>18</sup> Política de Privacidade do WhatsApp, disponível em: <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy>



Diante disso, afigura-se razoável e proporcional a fixação de indenização específica em valor não inferior a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), ou outro valor que o juízo entender compatível com repercussão do caso e a dimensão da empresa Meta), a ser destinada à Ordem dos Advogados do Brasil – Seção de Santa Catarina, como Entidade representante da advocacia catarinense.

Essa destinação confere efetividade social à reparação e concretiza o caráter pedagógico e coletivo da condenação, transformando o resultado econômico da ação em instrumento de fortalecimento institucional da advocacia e de promoção da segurança digital no exercício da profissão.

## **VII.2. Conclusão**

Em síntese, tanto o dano moral coletivo suportado pela coletividade de consumidores e pela sociedade em geral, quanto o dano moral coletivo específico à advocacia, decorrem de uma mesma matriz fática e jurídica: a omissão da Requerida em adotar mecanismos eficazes de segurança, prevenção e verificação de identidade em sua plataforma digital. Por isso a divisão do dano moral coletivo em duas vertentes.

Ambas as dimensões do dano — a social, que atinge a confiança pública e a segurança das relações de consumo, e a institucional, que compromete a credibilidade da advocacia e, por extensão, a própria integridade do sistema de justiça — se complementam na sua função reparatória e pedagógica, revelando a necessidade de uma resposta judicial firme e proporcional.

Assim, a condenação da Requerida ao pagamento de indenizações por danos morais coletivos, com destinação dos valores tanto ao fundo criado art. 13 da Lei n. 7.347/1985 e regulamentado pela Lei n. 9.008/1995; quanto à Entidade que representa a advocacia, configura não apenas a compensação do dano causado, mas também a reafirmação do compromisso constitucional com a boa-fé, a confiança e a segurança nas relações digitais e jurídicas.



## VIII - TUTELA DE URGÊNCIA

A gravidade e a continuidade dos danos justificam plenamente um pedido de tutela de urgência, com base no art. 300 do CPC e no art. 12 da Lei nº 7.347/85. A **probabilidade do direito** (*fumus boni iuris*) está demonstrada na fundamentação desta inicial e pareceres técnicos em anexo, que apontam a falha sistêmica da plataforma em seu dever de segurança (arts. 14 do CDC e 46 da LGPD) e o novo paradigma do dever de cuidado (Tema 987/STF) estabelecido pelo judiciário. Logo, há arcabouço jurídico denso que confere altíssima verossimilhança às alegações.

O **perigo de dano** (*periculum in mora*), por sua vez, é evidente e premente. A cada dia que a plataforma se mantém inerte, novos cidadãos são lesados e a credibilidade da advocacia continua a ser comprometida, tornando a prevenção imediata a única medida eficaz de conter a progressiva violação de direitos. Ele, inclusive, se manifesta sob um duplo aspecto:

- **Na perspectiva do dano continuado:** O "Golpe do Falso Advogado" não é um evento passado; é uma epidemia em curso. A cada dia que a plataforma se mantém inerte, sem implementar barreiras mínimas de segurança, dezenas de novos cidadãos, especialmente idosos e hipervulneráveis, são lesados financeiramente, e a credibilidade de toda a advocacia continua a ser comprometida. A demora na prestação jurisdicional significa, na prática, a perpetuação diária e exponencial do ilícito.
- **Na perspectiva da inutilidade do provimento final:** Aguardar o julgamento de mérito para só então impor as obrigações de fazer seria inócuo. O dano à confiança no Sistema de Justiça é de difícil, senão impossível, reparação pecuniária. A única medida eficaz é a prevenção imediata de novas ocorrências, o que só pode ser alcançado por meio de uma ordem liminar que obrigue a Requerida a ajustar sua conduta e sua tecnologia.

Diante disso, requer a concessão de tutela de urgência, *inaudita altera parte*, para que a Meta seja compelida a uma obrigação de fazer, consistente em:



- a) Elaborar e apresentar em juízo, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, um Plano de Ação detalhado, que contenha um diagnóstico das vulnerabilidades de segurança e a proposição de medidas tecnológicas e procedimentais eficazes para coibir a criação de perfis falsos e a aplicação de fraudes como o "Golpe do Falso Advogado". O referido plano deverá, obrigatoriamente, respeitar e detalhar a implementação das seguintes medidas mínimas de segurança:
  - A implementação de um mecanismo de Verificação de Identidade Robusta: Implementação de um mecanismo obrigatório de verificação multifatorial para a criação de novas contas, incluindo, alternativa ou cumulativamente, documento oficial com foto e prova de vida (biometria facial), além de um sistema para validação periódica de contas existentes.
  - A criação de um Canal de Denúncias Prioritário para a OAB/SC e seus inscritos: Criação de um canal de denúncias expedito (fast track) para a OAB e seus inscritos, que garanta a análise e remoção de perfis fraudulentos em um prazo máximo de 6 (seis) horas;
  - A exibição de um Selo de Verificação Visual nos perfis de usuários: Exibição, de forma clara e ostensiva no perfil de todos os usuários, de um selo que ateste se a identidade daquele usuário foi verificada, capacitando o consumidor a tomar decisões mais seguras;
  - Filtro de links maliciosos e de mensagens fraudulentas com conteúdo relacionado a supostos alvarás, liberações de valores ou solicitações de pagamento;;
- b) Determinar que a Meta publique aviso preventivo sobre o "Golpe do Falso Advogado" em seu site e nos canais oficiais do WhatsApp, inclusive via mensagem institucional no aplicativo, alertando os usuários sobre o golpe e as formas de prevenção, com atenção especial à acessibilidade para o público idoso.



A determinação para elaborar um plano, nesta fase, impõe à ré um ônus de planejamento, sendo uma medida razoável e reversível, o que afasta o risco de dano reverso.

Para o caso de descumprimento, sugere-se o requerimento de fixação de multa diária (astreintes) em valor não inferior a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

## **IX – PEDIDO**

Diante de todo o exposto, vem à presença de Vossa Excelência requerer:

a) seja concedida a tutela de urgência *inaudita altera parte*, para que a Meta seja compelida a uma obrigação de fazer, consistente em:

a.1) Elaborar e apresentar em juízo, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, um Plano de Ação detalhado, que contenha um diagnóstico das vulnerabilidades de segurança e a proposição de medidas tecnológicas e procedimentais eficazes para coibir a criação de perfis falsos e a aplicação de fraudes como o "Golpe do Falso Advogado". O referido plano deverá, obrigatoriamente, respeitar e detalhar a implementação das seguintes medidas mínimas de segurança:

- A implementação de um mecanismo de Verificação de Identidade Robusta: Implementação de um mecanismo obrigatório de verificação multifatorial para a criação de novas contas, incluindo, alternativa ou cumulativamente, documento oficial com foto e prova de vida (biometria facial), além de um sistema para validação periódica de contas existentes.
- A criação de um Canal de Denúncias Prioritário para a OAB/SC e seus inscritos: Criação de um canal de denúncias expedito (fast track) para a OAB e seus inscritos, que garanta a análise e remoção de perfis fraudulentos em um prazo máximo de 6 (seis) horas;
- A exibição de um Selo de Verificação Visual nos perfis de usuários: Exibição, de forma clara e ostensiva no perfil de todos os



usuários, de um selo que ateste se a identidade daquele usuário foi verificada, capacitando o consumidor a tomar decisões mais seguras;

- Filtro de links maliciosos e de mensagens fraudulentas com conteúdo relacionado a supostos alvarás, liberações de valores ou solicitações de pagamento;

a.2) Determinar que a Meta publique aviso preventivo sobre o "Golpe do Falso Advogado" em seu site e nos canais oficiais do WhatsApp, inclusive via mensagem institucional no aplicativo, alertando os usuários sobre o golpe e as formas de prevenção, com atenção especial à acessibilidade para o público idoso.

- b) a citação da Requerida para que apresente a contestação no prazo legal;
- c) a intimação do Ministério Público Federal para, na forma da lei, manifestar-se e atuar como *custos legis*;
- d) no mérito, sejam julgados procedentes os pedidos para:

d.1) A conversão da tutela de urgência em definitiva, para que a Meta seja compelida a uma obrigação de fazer, consistente em:

d.1.1) Elaborar e apresentar em juízo, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, um Plano de Ação detalhado, que contenha um diagnóstico das vulnerabilidades de segurança e a proposição de medidas tecnológicas e procedimentais eficazes para coibir a criação de perfis falsos e a aplicação de fraudes como o "Golpe do Falso Advogado". O referido plano deverá, obrigatoriamente, respeitar e detalhar a implementação das seguintes medidas mínimas de segurança:

- A implementação de um mecanismo de Verificação de Identidade Robusta: Implementação de um mecanismo obrigatório de verificação multifatorial para a criação de novas contas, incluindo, alternativa ou cumulativamente, documento oficial com foto e prova de vida (biometria facial), além de um sistema para validação periódica de



contas existentes.

- A criação de um Canal de Denúncias Prioritário para a OAB/SC e seus inscrito: Criação de um canal de denúncias expedito (fast track) para a OAB e seus inscritos, que garanta a análise e remoção de perfis fraudulentos em um prazo máximo de 6 (seis) horas;
- A exibição de um Selo de Verificação Visual nos perfis de usuários: Exibição, de forma clara e ostensiva no perfil de todos os usuários, de um selo que ateste se a identidade daquele usuário foi verificada, capacitando o consumidor a tomar decisões mais seguras;
- Filtro de links maliciosos e de mensagens fraudulentas com conteúdo relacionado a supostos alvarás, liberações de valores ou solicitações de pagamento;

d.1.2) Determinar que a Meta publique aviso preventivo sobre o “Golpe do Falso Advogado” em seu site e nos canais oficiais do WhatsApp, inclusive via mensagem institucional no aplicativo, alertando os usuários sobre o golpe e as formas de prevenção, com atenção especial à acessibilidade para o público idoso.

d.2) A condenação da Meta na obrigação de fazer, de caráter permanente, consistente em implementar e manter um novo padrão de segurança, garantindo que o referido Plano de Ação seja implementado no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias de sua aprovação em juízo.

d.3) Fixação de Multa: Para o caso de descumprimento das obrigações de fazer definitivas, sugere-se o requerimento de fixação de multa diária (astreintes) em valor não inferior a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), ou outro montante que o juízo entenda suficiente para compelir a ré ao cumprimento efetivo da decisão.

d.4) A condenação da Requerida ao pagamento de indenizações por danos morais coletivos, nos seguintes termos:

d.4.1) Dano moral coletivo geral (consumidores e sociedade): Seja a



Requerida condenada ao pagamento de indenização por danos morais coletivos em favor da sociedade e dos consumidores lesados, em valor não inferior a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), ou outro valor que o juízo entender compatível com repercussão do caso e a dimensão da empresa Meta, a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (art. 13 da Lei n. 7.347/1985), em razão da gravidade, reiteração e dimensão social das condutas omissivas que possibilitaram a disseminação do chamado “Golpe do Falso Advogado”, afetando a segurança, a confiança e a integridade das relações de consumo em ambiente digital.

d.4.2) Dano moral coletivo específico à advocacia: Seja a Requerida, ainda, condenada ao pagamento de indenização autônoma por dano moral coletivo à classe da advocacia, em valor não inferior a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), ou outro valor que o juízo entender compatível com repercussão do caso e a dimensão da empresa Meta, a ser destinado à Ordem dos Advogados do Brasil – Seção de Santa Catarina (OAB/SC), entidade que representa a advocacia catarinense.

Por fim, a Autora não se opõe à tentativa de conciliação, requerendo, desde já, a designação de audiência para esta finalidade.

Dá-se à causa o valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

Nestes termos, pede deferimento.

Florianópolis, 29 de outubro de 2025.

**ALEXANDRE  
EVANGELISTA NETO**

Assinado de forma digital por  
ALEXANDRE EVANGELISTA NETO  
Dados: 2025.10.29 16:06:52  
-03'00'

ALEXANDRE EVANGELISTA NETO  
Procurador-Geral da OAB/SC  
OAB/SC 10484

CYNTHIA DA ROSA MELIM  
2025.10.29 16:11:  
15-03'00'  
11.2.1

CYNTHIA DA ROSA MELIM  
OAB/SC 13056



## Relação de Documentos

Doc.1	Termo de posse
Doc.2	Procuração
Doc.3	Parecer Comissão de Direito Digital
Doc.4	Parecer Comissão de Direito do Consumidor
Doc.5	Ações Judiciais ajuizadas por advogados
Doc.6	Ações Judiciais ajuizadas por advogados
Doc.7	Regulamento Geral do EAOAB
Doc.8	Notícias Falso Advogado
Doc.9	Notícias atuação Polícia Civil e Contragolpe OAB/SC
Soc.10	Links parecer Comissão Direito do Consumidor
Doc.11	Autorização Conselho Pleno