

# Telefônica não pode ser responsabilizada por WhatsApp clonado

16/07/2021

O uso do número de telefone pelo aplicativo de mensagens não imputa qualquer obrigação à concessionária de serviço público. Com esse entendimento, a 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo absolveu a operadora Telefônica em ação movida por uma cliente que foi vítima de um golpe pelo WhatsApp.

Reprodução



Reprodução Telefônica não pode ser responsabilizada por WhatsApp clonado, decide TJ-SP

A cliente afirma que teve o WhatsApp clonado e os criminosos passaram a pedir dinheiro para seus contatos. Duas sobrinhas caíram no golpe e efetuaram depósitos de R\$ 12 mil. Em primeiro grau, a Telefônica foi condenada a restituir os valores pagos pelas sobrinhas, além do pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5 mil.

No recurso ao TJ-SP, a operadora alegou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pela fraude, e disse que a cliente deveria ter ativado a autenticação em duas etapas do Whatsapp, tendo contribuído para a clonagem do aplicativo. Os argumentos foram acolhidos, por unanimidade, pela turma julgadora.

"Na inicial sequer foi descrita qualquer conduta praticada pela ré, pois esta não é responsável pelo Whatsapp. O uso do número de telefone pelo aplicativo de mensagens não imputa qualquer obrigação a concessionária de serviço público, pois inúmeros outros aplicativos utilizam o número de telefone para fins de cadastro: Facebook, Instagram, Uber, entre outros", disse o relator, desembargador Artur Marques.

Segundo ele, o caso não trata de clonagem de linha telefônica, mas sim do aplicativo Whatsapp e, portanto, a operadora não pode ser responsabilizada: "Não há sequer em cogitar fortuito externo ou interno, posto que o Whatsapp não é um serviço prestado pela concessionária, mas sim pela empresa Facebook".

Para o magistrado, também não se pode dizer que a Telefônica faz parte da cadeia de consumo, pois seria o mesmo que responsabilizar os provedores de acesso a internet por toda fraude praticada contra consumidores, "uma vez que sem o acesso a internet não seria possível fazê-lo".

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**1070520-61.2020.8.26.0100**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-jul-16/telefonica-nao-responsabilizada-whatsapp-clonado/>