

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE

Número de Atendimento: 26.060.5640010003130-1

FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. ("Facebook Brasil"), sociedade limitada, regularmente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.347.016/0001-17, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3732, 5º andar, Itaim Bibi, CEP 04538-132, por sua advogada, em resposta à **RECLAMAÇÃO** em epígrafe, suscitada por interesse de **FRANCISCA BARBOSA VERAS** ("Reclamante"), vem, respeitosa e tempestivamente¹, à presença desse D. Departamento, apresentar seus **ESCLARECIMENTOS** para a mais adequada e eficiente solução da questão aqui discutida.

(a) Síntese da Reclamação

1. Trata-se de reclamação apresentada ao PROCON Municipal de Maracanaú/CE por Francisca Barbosa Veras em face de Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. ("Facebook Brasil").
2. Em síntese, alega a Reclamante que, em 09 de junho de 2026, teve seu aparelho celular e a respectiva linha telefônica comprometidos por terceiros, situação em que perdeu o acesso aos serviços vinculados ao número telefônico. Informa que, após adotar providências junto à operadora e conseguir recuperar a posse do chip, passou a tentar reaver o acesso à sua conta do aplicativo WhatsApp, sem lograr êxito.
3. Na tentativa de reaver sua conta, a Reclamante entrou em contato com o suporte oferecido pelo provedor do aplicativo WhatsApp. Todavia, afirma não ter obtido qualquer êxito,
4. Diante disso, encaminhou a presente Reclamação junto ao PROCON Municipal de Maracanaú/CE requerendo o reestabelecimento e reativação de sua conta do WhatsApp, bem como, demais esclarecimentos.

(b) Esclarecimentos quanto ao aplicativo WhatsApp: ilegitimidade do Facebook Brasil para responder a pedidos desta espécie.

¹ O Facebook Brasil recebeu a intimação para apresentação de resposta até o dia 02/07/2025.

5. Pois bem, ao contrário do alegado pela Reclamante, cumpre ressaltar que o Facebook Brasil não possui poderes para adotar qualquer providência relacionada ao aplicativo WhatsApp. Isso porque, o Facebook Brasil é uma empresa brasileira, constituída e existente de acordo com as leis do nosso País, domiciliada única e exclusivamente no Brasil, que se dedica à prestação de serviços relacionados à locação de espaços publicitários, veiculação de publicidade, suporte de vendas, além de outras atividades descritas em seu contrato social (Doc. Anexo).
6. Ademais, o aplicativo WhatsApp, por sua vez, pertence, é provido e operado pela empresa norte-americana WhatsApp LLC, constituída no Estado de Delaware, conforme indicado nos "Termos de Serviço" do WhatsApp².
7. A despeito da operação societária realizada pela Meta Platforms, Inc., nos Estados Unidos da América, em 2014 (sem participação do Facebook Brasil, vale dizer), a WhatsApp LLC continua plenamente ativa como pessoa jurídica dotada de autonomia legal e devidamente registrada junto aos órgãos governamentais competentes nos Estados Unidos, que não possui sede no Brasil e que recebe notificações no endereço 251 Little Falls Drive, Wilmington, DE, 19808.
8. Dessa forma, **sendo o aplicativo WhatsApp pertencente e provido pelo WhatsApp LLC, sociedade empresária dotada de personalidade jurídica própria, é evidente que é ela — e não o Facebook Brasil — a única empresa com legitimidade e capacidade para adotar qualquer providência relacionada ao referido aplicativo ou aos seus usuários.**
9. Ao disciplinar a matéria, por meio da Lei nº 12.965/2014, conhecida como "Marco Civil da Internet", o legislador estabeleceu que cada empresa responde, exclusivamente, pela sua aplicação (ou serviço) de Internet, não sendo prevista a legitimação de terceiros, estejam ou não estabelecidos no território brasileiro, sejam ou não integrantes do mesmo grupo³.
10. Portanto, ainda que se considere ser a empresa WhatsApp LLC de alguma forma integrante do mesmo grupo empresarial que o Facebook Brasil, tal fato não justifica a imputação judicial de qualquer obrigação a esta em relação a serviços e/ou usuários do aplicativo WhatsApp, inexistindo, no ordenamento jurídico brasileiro, dispositivo capaz de embasar tal pretensão.
11. Em nosso ordenamento jurídico, quando o legislador pretendeu excepcionar a regra geral da autonomia da personalidade jurídica para estender as obrigações de uma empresa a outras que integrem o seu mesmo grupo, o fez de forma expressa e inequívoca. Exemplos disso são encontrados na legislação trabalhista e previdenciária⁴.

² <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service>

³ A única hipótese de solidariedade entre sociedades integrantes do mesmo grupo empresarial prevista no Marco Civil da Internet diz respeito ao pagamento de multa por infração das normas relativas à coleta, armazenamento, guarda, disponibilização e tratamento de registros, dados pessoais ou comunicações dos usuários, nos termos do artigo 12, parágrafo único. Fora dessa hipótese, nada dispõe a Lei quanto à solidariedade entre provedores de aplicações (ou serviços) de Internet.

⁴ Consolidação das Leis do Trabalho: "Art. 2º (...) § 2º Sempre que uma ou mais empresas, tendo, embora, cada uma delas, personalidade jurídica própria, estiverem sob a direção, controle ou administração de outra, ou ainda quando, mesmo guardando cada uma sua autonomia, integrem grupo econômico, serão responsáveis solidariamente pelas obrigações decorrentes da relação de emprego."
Lei nº 8.212/1991: "Art. 30. A arrecadação e o recolhimento das contribuições ou de outras importâncias

12. Consequência disso é que não se deve impor a um provedor de aplicação de Internet obrigações ou responsabilidades decorrentes de fatos não compreendidos pelas suas atividades, relativas a aplicações de terceiros — tal como se pretende no presente caso.

13. Há que se mencionar, por fim, que nem mesmo as disposições do Código de Defesa do Consumidor prestam-se a justificar eventual imposição ao Facebook Brasil de qualquer obrigação relativa ao aplicativo WhatsApp. Na realidade, o Código de Defesa do Consumidor sequer é aplicável ao presente caso com relação ao aplicativo WhatsApp.

14. Isso porque, diante do fato de que o Facebook Brasil não é o provedor e muito menos operador do aplicativo WhatsApp, é evidente que não houve a prestação de qualquer serviço ou fornecimento de produto com relação ao aplicativo WhatsApp, por parte do Facebook Brasil ao Consumidor, a ensejar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor⁵.

15. No mais, ainda que o Facebook Brasil não tenha legitimidade para responder pelo WhatsApp, importante destacar que o Provedor do WhatsApp traz ferramentas para auxiliar na recuperação de contas, conforme disponível em https://faq.whatsapp.com/1131652977717250/?helpref=hc_fnav:

Sobre contas e celulares roubados ou perdidos Copiar link

Sobre contas roubadas

Nunca compartilhe seu código de confirmação do WhatsApp com outras pessoas, nem mesmo com amigos ou familiares. Caso seu dispositivo tenha sido perdido ou roubado ou você tenha perdido acesso à sua conta, siga as etapas abaixo para recuperar sua conta.

Se você suspeita que outra pessoa está usando sua conta do WhatsApp, avise seus familiares e amigos, pois essa pessoa pode tentar se passar por você em conversas individuais ou em grupo. O WhatsApp é protegido com a **criptografia de ponta a ponta** e suas mensagens são armazenadas no seu dispositivo. Se alguém acessar sua conta em outro dispositivo, essa pessoa não poderá ler as suas conversas anteriores.

devidas à Seguridade Social obedecem às seguintes normas: (...) IX - as empresas que integram grupo econômico de qualquer natureza respondem entre si, solidariamente, pelas obrigações decorrentes desta Lei; (...)"

⁵ Note-se que, nos termos do artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, o conceito de consumidor por equiparação aplica-se somente para os efeitos da Seção II do Capítulo 4 do referido diploma, que trata da responsabilidade pelo fato do serviço, ou seja, decorrente de defeito, não configurado in casu. Conforme ensina Marco Antonio Zanellato, "O art. 17 equipara aos consumidores, para os efeitos da Seção II ('Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço') do Capítulo IV do Título I do CDC, 'todas as vítimas do evento'. Que evento é este? Como a disposição está contida na seção que trata da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, é fácil concluir que o evento a que ela se refere é um acidente provocado pelo produto ou serviço defeituoso, do qual resultaram danos em pessoas que não participaram da relação de consumo que teve por objeto o fornecimento desse produto ou serviço com defeito." (Considerações sobre o conceito jurídico de consumidor. Revista de direito do consumidor. n. 45. São Paulo: Revista dos Tribunais, jan-mar/2003, p. 174 – sem ênfase no original)

Como recuperar sua conta

Acesso à conta do WhatsApp perdida

Caso sua conta tenha sido roubada, acesse o WhatsApp usando seu número de telefone e insira código de seis dígitos recebido por SMS ou ligação telefônica para confirmar seu número novamente.

Assim que registrar novamente a sua conta do WhatsApp usando o código de seis dígitos, a pessoa que estiver usando sua conta será desconectada automaticamente. O WhatsApp pode estar registrado apenas com um número de telefone por vez.

Também pode ser necessário informar o PIN da confirmação em duas etapas. Se você não souber esse PIN, é possível que a pessoa que está usando sua conta tenha ativado a confirmação em duas etapas. Nesse caso, você precisará aguardar sete dias para poder acessar sua conta sem o código de confirmação em duas etapas. Saiba mais sobre a confirmação em duas etapas [neste artigo](#).

Celular perdido ou roubado

Caso você tenha perdido seu celular ou ele tenha sido roubado:

1. Entre em contato com sua operadora de celular imediatamente para solicitar o bloqueio do seu chip.
2. Adquira um novo chip com o mesmo número de telefone e confirme seu número no WhatsApp novamente, inserindo o código de seis dígitos que você receber por SMS ou ligação telefônica.

Assim que você inserir o código de seis dígitos no novo dispositivo, sua conta será automaticamente desconectada do celular perdido ou roubado. O WhatsApp pode ser usado apenas com um número de telefone por vez. Não será possível recuperar sua conta se você não tiver acesso a um chip com o mesmo número de telefone usado no dispositivo perdido ou roubado.

Observação: em alguns casos, o WhatsApp pode confirmar seu número de telefone de forma automática.

16. Além disso, há também informações sobre como o usuário pode confirmar seu número, conforme disponível em https://faq.whatsapp.com/684051319521343/?helpref=faq_content&cms_platform=android. Por fim, destaca-se que o aplicativo WhatsApp disponibiliza suporte aos seus usuários através do link: https://www.whatsapp.com/contact/?lang=pt_br&subject=messenger, podendo resolver possíveis problemas no aplicativo de forma administrativa.

17. Por fim, ressalva-se que, embora o Facebook Brasil não possua poder de gestão sobre o aplicativo WhatsApp, consultas públicas realizadas pelos patronos do Facebook Brasil revelam que há previsão contratual de banimento de contas do aplicativo WhatsApp quando não observam os "Termos de Serviço"⁶, assim como previsão expressa quanto à rescisão unilateral da prestação de serviços por violação as diretrizes dos termos de serviço do aplicativo WhatsApp, regras essas estabelecidas entre as partes, de forma clara e inequívoca⁷ e que devem ser observadas pela Reclamante.

18. Dito isso, importante destacar que, embora não tenha legitimidade em relação ao WhatsApp, eventual desativação de contas pelo Provedor do WhatsApp se trata de

⁶ <https://www.whatsapp.com/legal/#terms-of-service>

⁷ <https://www.whatsapp.com/legal/#terms-of-service>

exercício regular de direito, nos moldes do inciso I do artigo 188 do Código Civil⁸, pois simplesmente cumprir o contrato estipulado com o usuário, de tal sorte que não há qualquer anormalidade ou atividade abusiva por parte do Provedor.

19. Isso porque, todos os usuários são informados no momento em que criam suas contas no WhatsApp que, caso haja violação às disposições contratuais descritas nos Termos de Serviço, **as restrições e/ou indisponibilização das contas são medidas que podem ser tomadas Provedor.**

20. Não fosse isso o suficiente, o **artigo 474 do Código Civil⁹** também dispõe que a resolução do contrato se opera de forma imediata para os casos em que houver cláusula resolutiva expressa, sendo desnecessária qualquer interpelação.

21. Não há dúvida, portanto, de que a pretensão de prestar esclarecimentos específicos acerca do episódio retratado pela Reclamante é fática e juridicamente inviável, razão pela qual não deve prosperar.

(c) Conclusão

22. Diante dos esclarecimentos acima expostos, resta evidente que o Facebook Brasil não tem obrigação legal, bem como não possui condições de adotar qualquer medida em relação ao aplicativo WhatsApp, em especial a prestação de esclarecimentos sobre a conta de usuário de aplicativo operado por empresa diversa – o WhatsApp LLC.

23. Sendo o que se apresentava para o momento, o Facebook Brasil permanece à disposição para qualquer esclarecimento ou providência adicional considerada necessária.

Cordialmente.



CELSO DE FARIA MONTEIRO
OAB/SP 138.436

⁸ "PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (e-commerce). AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. INABILITAÇÃO DE CONTA DE USUÁRIO NO SÍTILO ELETRÔNICO MANTIDO PELAS RÉS NA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. ROBUSTOS INDÍCIOS DE CONDUTA FRAUDULENTA POR PARTE DO AUTOR, EM DETRIMENTO DOS INÚMEROS CONSUMIDORES QUE UTILIZAM A PLATAFORMA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. **No contrato firmado entre as partes, consta expressamente a possibilidade de suspensão ou cancelamento da conta do usuário, pelas rés, a qualquer tempo, se alguma conduta tenha causado ou possa causar danos a outros usuários.** (...) Não há falar em responsabilização civil das rés, mas em culpa exclusiva do autor, que tentou burlar os termos de uso do sítio eletrônico, em detrimento dos inúmeros consumidores que o utilizam. Apelação não provida." (TJSP, Apelação nº 1025531-55.2016.8.26.0602, 12ª Câmara de Direito Privado, Relatora Sandra Galhardo Esteves, j. em 26/04/2018)

⁹ Art. 474. A cláusula resolutiva expressa opera de pleno direito; a tácita depende de interpelação judicial. (Destacou-se)