

**II CONGRESSO INTERNACIONAL DE  
DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS,  
TECNOLOGIA E INTERNET**

**RESPONSABILIDADE CIVIL E TECNOLOGIA**

---

R434

Responsabilidade civil e tecnologia [Recurso eletrônico on-line] organização II Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet: Faculdade de Direito de Franca – Franca;

Coordenadores: Liton Lanes Pilau Sobrinho, Alisson Jose Maia Melo e Marcelo Toffano – Franca: Faculdade de Direito de Franca, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-014-4

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Regulação do Ciberespaço.

1. Responsabilidade Civil. 2. Tecnologia. 3. Relações de Consumo. 4. Políticas Públicas de Desenvolvimento. 5. Efetividade do Direito. I. II Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet (1:2024 : Franca, SP).

CDU: 34

---

## **II CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS, TECNOLOGIA E INTERNET**

### **RESPONSABILIDADE CIVIL E TECNOLOGIA**

---

#### **Apresentação**

Entre os dias 27 e 30 de agosto de 2024, a Faculdade de Direito de Franca recebeu o Congresso Internacional de Direito, Políticas Públicas, Tecnologia e Internet. O evento reuniu acadêmicos, profissionais, pesquisadores e estudantes, promovendo o debate interdisciplinar sobre o impacto das inovações tecnológicas no campo jurídico e nas políticas públicas. A programação envolveu Grupos de Trabalho (GTs) organizados para aprofundar temas específicos, abordando desde o acesso à justiça até as complexidades da regulação tecnológica, com ênfase na adaptação do sistema jurídico aos avanços da inteligência artificial e da automação.

O GT 10 – Responsabilidade Civil e Tecnologia dedicou-se ao estudo das interfaces entre responsabilidade civil e tecnologia, abordando os princípios que orientam a responsabilidade civil no contexto contemporâneo. Foram discutidos temas como a responsabilidade subjetiva e objetiva, tanto em contratos quanto fora deles, e a responsabilidade das pessoas jurídicas e de seus administradores em um ambiente cada vez mais influenciado por tecnologias. As discussões também se aprofundaram na responsabilidade por fato de outrem e nas implicações tecnológicas nas relações de consumo, enfatizando como as novas tecnologias desafiam e reconfiguram os conceitos tradicionais da responsabilidade civil. Este GT trouxe reflexões essenciais sobre a adaptação dos marcos jurídicos para responder às exigências de uma sociedade digital e conectada.

**DESVENDANDO A RELAÇÃO ENTRE O WHATSAPP E SEUS USUÁRIOS:  
IMPACTOS ECONÔMICOS QUE A MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TRAZ PARA  
AS EMPRESAS**

**UNRAVELING THE RELATIONSHIP BETWEEN WHATSAPP AND ITS USERS:  
ECONOMIC IMPACTS OF POOR SERVICE PROVISION ON COMPANIES**

**Gabrielle Giacomeli Eiras  
Gabriele Lirian Paulino**

**Resumo**

O artigo investiga a relação jurídica de consumo entre a plataforma WhatsApp e seus usuários. O objetivo é determinar se a má prestação de serviços pelo WhatsApp, como interrupções e bloqueios, justifica indenizações aos usuários. A pesquisa, conduzida pelas graduandas Gabriele Lirian Paulino e Gabrielle Giacomeli Eiras, utiliza metodologia dedutiva e exploratória, com base em doutrinas jurídicas, artigos, jurisprudências e outros materiais relevantes. Conclui-se que, devido aos danos potenciais aos usuários, o WhatsApp deve ser responsabilizado conforme o Código de Defesa do Consumidor.

**Palavras-chave:** Relação de consumo, Interrupção de serviço, Impacto econômico

**Abstract/Resumen/Résumé**

The article "Unraveling the Relationship between WhatsApp and Its Users: Economic Impacts of Poor Service Provision on Companies" investigates the legal consumer relationship between the WhatsApp platform and its users. The objective is to determine whether poor service provision by WhatsApp, such as interruptions and blocks, justifies compensation for users. The research, conducted by undergraduates Gabriele Lirian Paulino and Gabrielle Giacomeli Eiras, uses deductive and exploratory methodology, based on legal doctrines, articles, jurisprudence, and other relevant materials. It concludes that, due to the potential damage to users, WhatsApp should be held accountable according to the Consumer Protection Code.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Consumer relationship, Service disruption, Economic impact

## INTRODUÇÃO

Ao tratar da relação entre usuários e as mais diversas redes sociais, estabelecer qual vínculo jurídico se aplica a elas é tarefa difícil. Esta pesquisa busca esclarecer melhor estes vínculos, com intuito de demonstrar a relação de consumo existente entre a plataforma Whatsapp e seus utilizadores, estudando as relações existentes no mundo jurídico, como a contratual e consumerista; analisando qual a relação que melhor se encaixa para o caso em tela; e compreendendo as consequências que a relação estabelecida traz para o mundo do direito, *in casu*, reparação advinda da relação de consumo.

Amparado pelo método de pesquisa dedutivo bibliográfico, por meio de doutrinas, manuais de direito, artigos publicados na internet, jornais, monografias, jurisprudência e por qualquer outra ferramenta de pesquisa que se relacione com o tema em tela. E ainda, utilizando-se da pesquisa exploratória por se tratar de um tema relativamente recente em que a análise de dados e exemplos é importante para a conclusão, este tema é desenvolvido na busca de esclarecer melhor esta relação de consumo.

O Whatsapp é hoje o aplicativo de mensagens mais usado no mundo, com mais de 2 bilhões de usuários. No Brasil, há 147 milhões de utilizadores, sendo o terceiro país no mundo com a maior quantidade de contas cadastradas. A popularidade da plataforma fez com que o aplicativo transcendesse a mera troca informal de mensagens, tornando-se um meio de comunicação eficaz e capaz de atingir as mais diversas pessoas.

Visto a alta capacidade de atingir a população geral utilizando-se do Whatsapp, o mundo dos negócios também não ficou de fora. As mais diversas empresas de diferentes setores passaram a usar a plataforma como meio de comunicação com seus clientes. Tanto que, o próprio aplicativo passou a aprimorar seu serviço, lançando em janeiro de 2018 o Whatsapp Business, voltado para que o comércio pudesse ter uma experiência mais completa com seus clientes, criando catálogos de produtos, vinculando outras redes sociais, localização da empresa e até mesmo uma forma de envio e recebimento de dinheiro dentro do próprio aplicativo.

Contudo, a modernização do aplicativo e sua crescente em usuários levanta preocupações para o Direito. Em momentos que há falha na prestação desse serviço, como em julho de 2020, que o aplicativo ficou fora do ar por 90 minutos, os usuários, incluindo os

que dependem do aplicativo como meio de negócio, se deparam com danos até mesmo financeiros. Afinal, foram 90 minutos que estes comerciantes ficaram impossibilitados de ter contato com seus clientes. Com casos como este, começam a surgir dúvidas sobre qual a relação entre o utilizador e o aplicativo. Afinal, se trata de um vínculo consumerista? Ou a interface não se relaciona juridicamente com seus usuários e, portanto, está “livre” de encargos para com eles? Qual a importância de se estabelecer este vínculo dentro do Direito ?

Este trabalho busca responder estas questões, e ainda, concluir se tratar sim de uma relação de consumo, passível de indenização ao cliente em casos que a prestação do serviço não é satisfatória, ou que apresente prejuízo ao usuário.

## **DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA**

O crescimento da plataforma whatsapp é inegável em nível mundial. No Brasil, este crescimento vai além, ficando o whatsapp responsável por praticamente todo o arcabouço de comunicação nacional, sendo a plataforma mais utilizada. A popularidade da plataforma foi responsável, inclusive, por facilitar a comunicação no país, conctando quase 150 milhões de usuários e se tornando o terceiro país no mundo com maior número de utilizadores (STATISTA, 2024, s.p). A abrangência da rede social fica demonstrada no meio jurídico pela aprovação pelo STJ do uso do aplicativo como forma de intimação para atos do judiciário (desde que seja provada a devida ciência do receptor).

Em face deste crescimento, não só do Whatsapp mas de redes sociais como um todo, o Direito começa a ficar desatualizado no que tange as relações entre usuários e plataforma, cabendo a jurisprudência manter atualizado até que a Lei possa alcançar os problemas que estas relações implicam. A título de exemplo, a rede social Instagram, que pertence coincidentemente ao mesmo conglomerado de empresas do Whatsapp, vem recebendo cada vez mais condenações de danos morais pela responsabilidade objetiva que possui quando seus usuários ficam expostos a vazamento de dados, e ainda, a “hackers” que se empossam de contas alheias. Os tribunais pátrios já são bastante pacificados quanto a existência desta responsabilidade, trazendo, quanto a isso, uma maior segurança jurídica para os usuários da plataforma.

No que tange a rede social tema deste artigo, entender qual relação está por trás dos usuários e a plataforma, nos permite estabelecer quais os direitos e consequências para ambos

os lados, mas principalmente para o lado mais fraco da relação: o usuário, que está sujeito aos comandos emanados pela rede social.

A dificuldade nesta classificação está, primeiramente, na gratuidade oferecida na prestação de serviço por parte da plataforma de mensagens em questão. Contudo, não há comonegar as vantagens recebidas pelo Whatsapp, que apesar de não receber remuneração direta dos usuários, afere lucro com campanhas publicitárias ao servir como fornecedor de dados para as demais empresas do grupo Meta, empresa responsável pelo aplicativo (IZO, 2018). Na mesma linha, as lições de Paulo César Pinto (2013) acrescentam ao tema.

Quando o CDC trata da remuneração, não quer especificamente dizer a remuneração direta, ou seja, o pagamento direto efetuado pelo consumidor ao fornecedor, mas também a remuneração indireta, aquele benefício comercial indireto fruto da prestação de serviços ou do fornecimento de produtos aparentemente gratuitos.

A dificuldade se apresenta também ao concluir que o Código do Consumidor pode ser aplicado tão somente nas relações comerciais nacionais (MIRANDA, 2017). Aos fornecedores internacionais, que é o caso do Whatsapp, a princípio seriam aplicáveis as leis internacionais de comércio. Contudo, por ser parte do grupo Meta, conforme já citado, e este possuir escritórios de representação em solo brasileiro, é possível enquadrar as relações dentro das leis pátrias.

Ao estabelecer a relação consumerista do aplicativo com seus usuários, ocorrendo a má prestação de serviço por parte do Whatsapp, que pode ir de falhas técnicas, exclusão de usuários unilateralmente a bloqueios judiciais, os prejuízos causados aos consumidores devem ser reparados.

Mais comumente na década anterior, o Brasil se deparava com determinações judiciais que estabeleciam o bloqueio da rede social sob a premissa de investigações criminais que demandam a quebra do sigilo (criptografia) de uma conversa no interior da plataforma, e que geralmente é recusada pelo Whatsapp. Contudo, tais bloqueios prejudicam milhares de negócios e usuários que não tem nenhuma relação com a investigação que está sendo conduzida.

Um levantamento demonstrado por Paulo Montenegro escancara os prejuízos que a descontinuidade na prestação de serviço pelo Whatsapp causam (MONTENEGRO, PAULO. 2016. S.p) Um custo total, em 2016, de R\$ 360 milhões de reais para a economia

brasileira, deixando o Brasil em quinto lugar entre os países que mais sofreram com bloqueios. A Índia lidera esta lista, com um custo pelos bloqueios que cerca R\$ 3 bilhões de reais.

Neste sentido, poderia ser em primeiro momento argumentado que a responsabilidade por tais danos causados pelo bloqueio esta fora da alçada da plataforma por se tratar de ordem judicial. Acontece que tal argumento cai por terra quando analisado o Marco Civil da Internet, artigo 19.

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário

A Associação Brasileira de Defesa do Consumidor considera que a suspensão do Whatsapp é excessiva e argumenta que seus impactos podem acarretar danos significativos aos usuários e à economia. Além disso, advoga que os provedores de conexão devem ser responsabilizados pelos atos ilegais cometidos pelos usuários (CARVALHO, Caio. 2015. S.p)

Contudo, como citado, o bloqueio não é a única forma de descontinuação do aplicativo que afeta os utilizadores. O banimento unilateral de contas e falhas técnicas também se tornam uma questão. O primeiro, apesar de estar inserido como uma faculdade da plataforma nos termos de uso, a jurisprudência já vem demonstrando ser improcedente esta cláusula por estar sujeito o usuário a danos inclusive financeiros.

O que resta é entender se essas falhas da prestação do serviço por parte do Whatsapp pode gerar responsabilização da plataforma. A dúvida a respeito desta responsabilidade estava muito relacionada a gratuidade da plataforma, que, conforme já supra citado, caiu por terra com a aquisição da plataforma pelo grupo Meta. Sendo assim, e entendendo existir a relação de consumo, o usuário que foi alvo de danos pela má prestação de serviço da plataforma, é protegido pelo CDC caso consiga provar o prejuízo causado por ser o whatsapp a sua principal forma de comunicação.

Finalmente, é relevante destacar que, ao analisar decisões judiciais anteriores, sempre que um usuário tentou responsabilizar o Whatsapp por danos causados, seja por



bloqueio ou falha no serviço, o Whatsapp defendeu-se argumentando que existem outras formas de comunicação disponíveis, como o Telegram, por exemplo. No entanto, ao enfrentar bloqueios judiciais, o Whatsapp argumenta em sua defesa que é um serviço essencial e irreplaceável, sendo indispensável para seus usuários. Assim, observa-se que a plataforma somente se interessa em ser indispensável a seu favor, o que demonstra ser o lado mais forte da relação, ficando o usuário vulnerável diante desta.

## CONCLUSÃO

Tendo em vista o exposto neste artigo, e a fim de responder as questões apresentadas, é possível concluir que a relação consumerista entre o Whatsapp e seus usuários existe, e que os danos causados a eles quando ocorre falhas na prestação do serviço, seja elas quais forem, devem ser reparados para que a qualidade do serviço seja sempre garantida, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor.

É possível, ainda, entender a relevância em se tratar deste assunto, considerando a quantidade de usuários presentes no país, e que, ao necessitarem do Poder Judiciário para auxiliá-los, este esteja preparado para prestar o apoio esperado.

Portanto, diante dos desafios emergentes, é essencial que a jurisprudência continue a evoluir para proteger os direitos dos usuários, considerando as complexidades das novas tecnologias e suas implicações legais. E que a Lei, de forma geral, deve estar sempre se atualizando, na busca de proteger as relações, para que os Direitos de todos estejam sempre resguardados.

## REFERÊNCIAS

BIANCHI, Thiago. Whatsapp in brazil: statistics and facts. Website Statista. 10 de janeiro de 2024. Disponível em: < <https://www.statista.com/topics/7731/whatsapp-in-brazil/#topicOverview>> Acesso em 15 abr. 2024

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)>. Acesso em: 12 jun. 2024.

CARVALHO, Caio. Entenda por que o WhatsApp foi bloqueado no Brasil e como isso pode afetar você, de 17 de dezembro de 2015. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/internet/entenda-por-que-o-whatsapp-foi-bloqueado-no-brasil-e-como-isso-pode-afetar-voce-54827/>>. Acesso em: 13 jun. 2024.

CARVALHO, Carlos Eduardo Medeiros. A utilização do whatsapp nas relações de consumo no brasil e as garantias dos usuários em relação aos seus riscos. Revistas de artigos científicos, Vol 13. 2021. Disponível em: <[https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos\\_conclusao/1semestre2021/tomos/tomoI/verso-digital/4/](https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos_conclusao/1semestre2021/tomos/tomoI/verso-digital/4/)> Acesso em 4 abr. 2024

CLAY, Kelly. Amazon.com Goes Down, Loses \$66,240 Per Minute de 19 de agosto de 2013. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/kellyclay/2013/08/19/amazon-com-goes-down-loses-66240-per-minute/?sh=13b3a5ae495c>>. Acesso em: 04 abr. 2024

IZO, Leticia da Silva. A relação de consumo entre o usuário e os aplicativos de redes sociais, de 28 de setembro de 2018. Disponível em: <<https://depaduaadvogados.com.br/Publicacoes/relacao-consumo-aplicativos-redes-sociais/>>. Acesso em: 4 abr. 2024

LEBERKNIGHT, Christopher S; RAVEENDRAN, Nivitha. Internet censorship and economic impacts: A case study of internet outages in India. Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems, New Orleans, 2018. Disponível em: <<https://par.nsf.gov/servlets/purl/10463455>>. Acesso em: 4 abr. 2024

LELLIS, Leonardo. Queda do Whatsapp impactou pequenos negócios, avalia especialista. CNN. 15 de jul 2020. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/queda-do-whatsapp-impactou-pequenos-negocios-avalia-especialista/>> Acesso em 15 abr 2024

MIRANDA, Maria Bernadete. Relações de consumo celebradas pela internet, de 17 de maio de 2017. Disponível em: <<http://estadodedireito.com.br/relacoes-de-consumo-celebradas-pela-internet/>>. Acesso em: 04 abr. 2024

MONTENEGRO, Paulo. Suspensão do WhatsApp e outros serviços gera prejuízo milionário no Brasil, de 24 de outubro de 2016. Disponível em: <<https://www.tudocelular.com/android/noticias/n81046/suspensao-whatsapp-prejuizo-milionario-brasil.html>>. Acesso em: 04 abr. 2024

PINTO, Paulo Cesar. Relações de Consumo: Havendo um fornecedor, um consumidor e um produto fornecido ou serviço prestado por esse fornecedor a esse consumidor, haverá relação de consumo. Havendo relação de consumo aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, não havendo relação de consumo aplica-se o Código Civil, de 28 de Fevereiro de 2013. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/7852/Relacoes-de-consumo> >. Acesso em: 4 abr. 2024.