



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000054843**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1135049-50.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SÉRGIO LUIZ DE PADUA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 28 de janeiro de 2025.

**RÔMOLO RUSSO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43.529

Apelação nº 1135049-50.2024.8.26.0100  
Comarca: São Paulo – 38ª Vara Cível  
Ação: Obrigação de fazer c.c. indenização  
Apte.: Sérgio Luiz de Padua  
Apdo.: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

**Apelação Cível. Prestação de serviços. Obrigação de fazer. Bloqueio da conta do consumidor no serviço Whatsapp por suposta violação aos termos de uso. Alegação genérica. Ausência de demonstração de uso nocivo da plataforma. Bloqueio indevido. Dano moral. Serviço que é utilizado para comunicação pessoal e comercial. Responsabilidade civil perante o consumidor que é objetiva. Hipótese de flagrante abuso de direito. Concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando de mero dissabor ou incômodo. Desnecessidade de comprovação de efetiva ocorrência de prejuízo (damnum in re ipsa). Quantum indenizatório ora arbitrado em R\$ 8.000,00. Montante proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do Cód. Civil). Sentença reformada. Recurso provido.**

Da r. sentença (fls.200/205) que julgou procedente em parte o pedido, apela o autor, pleiteando a reforma do julgado.

Por suas razões recursais (fls.207/221), alega, em síntese, que os fatos vivenciados jamais poderão ser considerados meros aborrecimentos incapazes de acarretar o dano moral. Afirma que utiliza o aplicativo whatsapp para fins profissionais e foi surpreendido de maneira abrupta e injustificada com o banimento de sua conta. Aduz que entrou em contato com

a ré, porém não teve êxito em obter o restabelecimento da conta. Aponta que possui o número de telefone há cerca de 20 anos, utilizando-o tanto para fins pessoais quanto comerciais de corretor de imóveis. Argumenta que o banimento não tem explicação, pois nunca violou os termos de uso da plataforma. Discorre sobre os usos do aplicativo whatsapp. Aduz que a sentença reconheceu a falha na prestação de serviços por parte da ré, sendo contraditório não acolher o pedido indenizatório. Afirmar estar passando por severo desgaste físico e emocional, vez que, além de ter o faturamento diminuído drasticamente, teve sua reputação abalada junto aos seus clientes. Houve desvio produtivo do consumidor, que perdeu dias e noites tentando resolver a situação. Aponta perda de rendimentos.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso merece prosperar.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais julgada parcialmente procedente para condenar a ré a restabelecer a conta utilizada pelo autor no aplicativo de comunicações Whatsapp, rejeitando o pleito indenizatório, recorrendo apenas o autor.

Assim, no caso, transitada em julgado a sentença quanto à matéria da obrigação de fazer, ou seja, reconhecido o dever de restabelecimento da conta do autor.

Resta debater se o bloqueio injustificado de sua conta no Whatsapp é suficiente a causar abalo moral indenizável.

Nessa medida, cumpre apurar se houve no caso em exame o que o C. Superior Tribunal de Justiça tem chamado de “ofensa anormal à personalidade”.

É fundamental considerar que a seriedade constitucional e a natureza jurídica do dano moral não abarca indistintamente todo e qualquer descumprimento contratual.

A esse respeito, cabe transcrever trecho da conferência da ilustríssima Ministra Isabel Gallotti, realizada na VI Jornada de Direito Civil:

*“O dano moral não pode ser considerado um apêndice necessário de qualquer dano patrimonial. Para que o dano material possa, em tese, gerar dano moral autônomo, deve ser alegado e comprovado algum prejuízo sofrido, na época, em decorrência do prejuízo econômico, como, por exemplo, a vítima ter passado por grave privação, ou tido seu nome inscrito em cadastros de inadimplentes ou ainda cheque devolvido por insuficiência de fundos. Deve haver prova de que, em razão daquele dano patrimonial, houve um prejuízo moral autônomo. Sem essa alegação e comprovação, não cabe indenização por danos morais. (“Dano moral na jurisprudência do STJ” in VI Jornada de Direito Civil, [11-12 de março de 2013, Brasília]. - Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2013, p. 71)*

Com efeito, a reparação moral não é simples verba acessória à violação de direito patrimonial, somente se apresentando quando o descumprimento obrigacional tenha repercussão em face dos direitos de personalidade do lesado enquanto ser biológico, moral e social.

Acerca de tal aspecto, Judith Martins-Costa doutrina que, *in verbis*:

*“danos extrapatrimoniais podem decorrer principalmente — da afronta a direito da personalidade, entendida em seu amplo espectro, compreensivo de três esferas, atinentes ao ser humano biológico, ao ser humano moral e ao ser humano social. Mas, igualmente, pode ser gerado*

*pela lesão a outros direitos situados na esfera extrapatrimonial, v.g, os direitos pessoais alocados na esfera familiar. Inegavelmente, porém, é na afronta a direito da personalidade – em suas três esferas, a biológica, a da singularidade e a social – que se verifica a maior quantidade de ocorrência de danos morais.*

*Entre os bens imediatamente ligados ao ser humano biológico estão a vida e a saúde, esta compreendida de forma ampla, ou seja, física, psíquica e emocionalmente; e as necessidades vitais (sono, repouso, alimentação, vestuário, etc.). Dentre os bens imediatamente ligados ao ser humano moral (ou atinentes à sua singularidade estrita) estão a integridade moral, intimidade, vida privada, identidade e a expressão da singularidade pessoal – que incluem o direito ao nome, prenome, sobrenome, cognome e à imagem – todos estando profundamente ligados ao respeito à autonomia pessoal e ao princípio da exclusividade. Este, por sua vez, é inclusivo das escolhas pessoais de profissão, o direito à diferença de orientação sexual, de escolhas dos afetos e as demais escolhas da vida privada, inclusive da vida familiar, como a educação dos filhos, correspondendo ao que ASCENSÃO chama de direitos à individualidade, isto é: os que dão ao ser humano as condições para a realização do seu projeto pessoal. E, finalmente, tendo em vista que a pessoa humana se demarca socialmente na alteridade, situam-se os bens imediatamente ligados ao ser humano social. São protegidos bens tais como a boa reputação, o respeito nas relações profissionais e pessoais, a não-discriminação por etnia, opção sexual, religião, educação, etc” (Dano Moral à Brasileira in Revista do Instituto do Direito Brasileiro, Ano 3 (2014), nº 9, pp. 7.085/7.087).*

Por conseguinte, a frustração e o aborrecimento atrelados ao descumprimento contratual são irrelevantes para a caracterização de direito à compensação de ordem moral, o qual exsurge de condutas que ofendam direitos da personalidade (arts. 11 a 21 do Código Civil), bens jurídicos despidos de valor econômico imediato, mas dotados de relevância existencial a merecer especial proteção pelo

ordenamento jurídico, quais sejam: vida, saúde (física, mental e emocional), liberdade (art. 5º, incisos II, IV, VI, VIII, IX, XIII, XV, XVI e XVII, CF/88), privacidade, honra, imagem, nome e respeito (não receber tratamento degradante ou discriminatório).

Tal entendimento está sintetizado nos enunciados 159 e 411 das Jornadas de Direito Civil, *in verbis*:

*“Enunciado nº 159 – Art. 186: O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”.*

*“Enunciado nº 411 – Art. 186: O descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988”.*

No caso, o abalo moral decorreria da privação do acesso ao serviço do aplicativo Whatsapp, utilizado para comunicação pelo autor tanto para fins pessoais como profissionais.

Com efeito, é inconteste que, ao proceder ao bloqueio injustificado do aplicativo, a prestadora agiu de forma ilícita e abusiva, não tendo logrado êxito em comprovar qualquer infração aos seus termos de uso.

Tal conduta amplifica a aflição psíquica e causa situação de impotência, ferindo o princípio fundamental da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF), vértice básico do dano moral.

Marque-se que a responsabilidade civil perante o consumidor é objetiva e solidária (art. 25, § 1º, da Lei n. 8.078/90), o que, ordinária e necessariamente, provoca o descabimento da conduta da ré.

Trata-se de concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando, pois, de meros dissabores ou incômodos.

É caso de flagrante abuso de direito (art. 187 do Cód. Civil), o qual deve funcionar como limite ao exercício do direito subjetivo da ré.

Aplicável, pois, o enunciado 37 do CJF, *verbis*:

*“Art. 187: a responsabilidade civil decorrente do abuso do direito independe de culpa e fundamenta-se somente no critério objetivo-finalístico”.*

Crave-se, porque oportuno, que não merece acolhida eventual tese de que tais danos não foram comprovados, eis que o prejuízo em questão é considerado *in re ipsa*, dispensando específica comprovação.

Acerca do assunto, explica CARLOS ALBERTO BITTAR que o dano moral decorre do simples fato da violação, sendo desnecessária a prova de prejuízo em concreto, pois:

*“O dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge ex facto, ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em *damnum in re ipsa*. Ora, trata-se de presunção absoluta, ou *iuris et de iure*, como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em concreto. Com efeito, corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova do dano moral. Não cabe ao lesado, pois, fazer demonstração que sofreu, realmente, o dano moral alegado” (Reparação Civil por Danos Morais, Ed. RT, 1993, pp. 202-205).*

Noutro vértice, a teor do artigo 944, *caput*, do Código Civil, a indenização mede-se pela extensão do dano. No caso de prejuízo moral, os parâmetros a serem considerados no arbitramento são: o grau de culpa do ofensor, a extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima e a situação econômico-financeira das partes.

Acrescente-se ainda, como balizamento geral, a observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Acerca do assunto, aclara SÉRGIO CAVALIERI FILHO, *verbis*:

*“[...] após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais” (Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).*

Averbe-se que a parte mais árdua de ações tais é o encontro do justo arbitramento.

À mingua de parâmetros legais e tendo em mente o uso da plataforma para atividades pessoais e profissionais; e, finalmente, o grau de reprovabilidade da conduta da ré, tenho que a quantia ora arbitrada em R\$ 8.000,00 coincide com a fixação em hipóteses semelhantes, mostrando-se adequada e proporcional à reparação civil.

Tal quantia é razoável e apta a compensar a lesão moral infringida, sendo que não proporcionará enriquecimento indevido e exagerado ao recorrente e, ainda, é capaz de impor punição à requerida, mormente na direção de evitar atuação reincidente.

Em casos assemelhados, citem-se precedentes desta C. 34ª Câmara de Direito Privado:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE*

OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA FACEBOOK, POR INTEGRAR GRUPO ECONÔMICO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. BLOQUEIO DE ACESSO AO APLICATIVO WHATSAPP BUSINESS. INÉRCIA DA RÉ, MESMO APÓS TER SIDO DEVIDAMENTE INSTADA À REGULARIZAÇÃO DA SITUAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. PRECEDENTES DESTES E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA. SENTENÇA REFORMADA. Recurso de apelação parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1000188-35.2024.8.26.0648; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

“VOTO Nº 43.925 Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização. Desativação da conta do Facebook e do Instagram da autora, bem como do WhatsApp Business sem justo motivo e prévia notificação. Empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico, sendo a ré o braço do conglomerado no território nacional. Legitimidade passiva da ré para responder por demandas que envolvam o aplicativo WhatsApp no país. Precedentes desta Col. Câmara e E. Corte. Relação de consumo. Verossimilhança das alegações iniciais que autoriza a inversão do ônus da prova. Contestação genérica. Ausência de prova de que o bloqueio ocorreu por infração aos termos de uso dos serviços. Falha na prestação dos serviços que prejudicou, sobretudo, a interação da autora com clientes. Dano moral configurado. Tendo em vista a natureza do dano, suas consequências na vida da autora e as condições das partes, a indenização pelo dano moral deve ser mantida na quantia de R\$8.000,00. A imposição dos ônus da sucumbência à vencida observa o princípio da causalidade e é mero consectário do art. 85, caput, do CPC. Recurso improvido” (TJSP; Apelação Cível 1130698-68.2023.8.26.0100; Relator (a): Gomes

*Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024).*

*“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada c/c pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré – Facebook do Brasil. Insurgência que não prospera. Preliminar de ilegitimidade passiva para responder a ação envolvendo o aplicativo WhatsApp. Inocorrência. Empresas que integram o mesmo grupo econômico. Precedentes. Bloqueio das contas dos demandantes – pessoa física e jurídica – junto ao Facebook, Instagram e WhatsApp, sem demonstração concreta de violação aos termos de uso das referidas plataformas e sem aviso prévio. Violação do art. 20 do Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965/14). Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do CDC. Dano moral configurado. Desvio produtivo da pessoa física. Clara afronta à honra objetiva da empresa, que utilizava as redes sociais para manter contato com seus clientes. Sentença integralmente mantida. Recurso ao qual se nega provimento” (TJSP; Apelação Cível 1013533-91.2022.8.26.0566; Relator (a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/04/2024; Data de Registro: 16/04/2024).*

Por esses fundamentos, pelo meu voto **dou provimento ao recurso** para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 8.000,00, corrigida monetariamente a partir da publicação desta decisão e com juros de mora a partir da citação.

Em face da alteração da sucumbência, necessária a reapreciação da distribuição do seu ônus, razão pela qual condeno a autora a arcar com as custas e despesas processuais (artigo 82, § 2º, do Código de Processo Civil), bem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais aos patronos da ré no importe de 20% do valor atualizado da condenação.

**RÔMOLO RUSSO**  
Relator