



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000277805

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1172450-83.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAVI DA LUZ BONETE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso apenas para aumentar os honorários advocatícios. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 24 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1172450-83.2024.8.26.0100.

Apelante: Davi da Luz Bonete.

Apelada: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Ação: Obrigação de Fazer c.c. Indenização por Danos Morais.

Origem: 11ª Vara Cível Central de São Paulo.

Juiz de 1ª instância: Dr. Luiz Gustavo Esteves.

Voto nº 14.629.

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL. *Whatsapp*. Conta banida imotivadamente. Abuso irretorquível, que não se limitou à mera indisponibilidade temporária de acesso. Injustificada demora na solução do problema, a revelar a falta de cuidado e o descaso com que o Facebook trata seus consumidores. Adágio *tantum devolutum quantum appellatum*. Defeito do serviço que se identifica na espécie. Dano moral caracterizado, também na modalidade *in re ipsa*. Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. Liquidação em R\$ 5.000,00 que, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Razoabilidade, de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara. Honorários elevados. Recurso provido em parte, apenas para aumentar o valor dos honorários advocatícios.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 170/173, cujo relatório se adota, que julgou extinto o pedido cominatório, e parcialmente procedente o remanescente para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde a sentença e juros de mora a partir da citação.

Busca o autor a reforma do *decisum* monocrático porque: a) cabe a majoração do valor arbitrado a título de danos morais ao patamar de R\$ 10.000,00; b) os honorários sucumbenciais devem ser readequados, porque na forma como foram fixados não remuneram dignamente o trabalho do patrono da causa (fls. 178/188).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 51), vieram aos autos contrarrazões (fls. 192/200).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação.¹

Fixada tal premissa, em parte, vinga o recurso.

Com efeito, à luz do adágio *tantum devolutum quantum appellatum*, avulta solarmente claro que o interesse do autor, aqui, restringe-se à majoração da indenização extrapatrimonial e dos honorários advocatícios fixados em favor do seu patrono; ao passo que a falta de recurso autônomo do polo passivo torna incontroversos o indevido banimento da conta junto ao *Whatsapp* e que tal fato enseja danos morais.

Assim, verificada a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável (**injustificável banimento do aplicativo de mensagens**)², a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos do consumidor, a quem o Estado deve defender³, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁴, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.⁵

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29.

² CC, art. 187.

³ CF, art. 5º, XXXII.

⁴ CDC, art. 4º, II e VI.

⁵ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, *v.g.*, do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁶, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais (**aqui presentes**)⁷. O dever de indenizar decorre – de modo imediato⁸ – da quebra da confiança e da **justa expectativa do consumidor de não ver inviabilizado o acesso à sua conta**, sendo obrigado a percorrer cansativa trilha apta tentar sanar problema a que não deu causa⁹, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁰, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹¹

É dizer: o episódio não se limitou à mera indisponibilidade temporária de acesso (fls. 49/50 e 166).

⁶ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

⁷ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

⁸ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

⁹ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁰ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹¹ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹², **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹³

No que tange à liquidação, considerando a notória¹⁴ excelente saúde financeira do réu, a não se perder de vista a dimensão temporal do problema, os R\$ 5.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio de acordo com a nova orientação jurisprudencial desta Câmara, indexadores inclusive (correção monetária¹⁵ + juros de mora legais¹⁶).

Assim decidiu esta Egrégia Corte Bandeirante em casos análogos:

Apelação. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Autor que mantém conta de natureza comercial junto ao aplicativo WhatsApp. Réu que bloqueou tal conta, sob a alegação de suspeita de violação aos Termos de Serviço do aplicativo. Bloqueio que se mostrou indevido. Réu que não se desincumbiu do ônus de demonstrar, concretamente, quais foram os fatos ensejadores do bloqueio. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Restabelecimento da conta, pois, que é medida de rigor. Impossibilidade técnica, por outro lado, de recuperação do teor das conversas, mídias, arquivos etc. Criptografia de ponta a ponta,

¹² Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹³ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

¹⁴ CPC, art. 374, I.

¹⁵ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

¹⁶ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

*que impede a própria ré de armazenar mensagens. Parcela da condenação que, realmente, merece afastamento. Danos morais evidenciados. Honra objetiva da autora, Pessoa Jurídica, violada. Ônus sucumbenciais bem fixados. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.*¹⁷

*APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Restabelecimento da conta de usuário, excluído do aplicativo “WhatsApp”. Sentença de procedência. Resignação da ré. Recurso da autora. Danos morais configurados e incontroversos. Demora injustificada para recuperação da conta. Indenização por danos morais arbitrada em Primeiro Grau que não comporta majoração. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Sentença mantida. Recurso não provido.*¹⁸

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo¹⁹, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁰

De outra banda, ainda que a condenação não represente, na acepção própria do termo, valor irrisório, a impedir a apreciação equitativa, eleva-se a verba honorária para 20% dessa referência.

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso apenas para aumentar os honorários advocatícios.

¹⁷ TJSP, AC 1138857-63.2024.8.26.0100, rel. Ana Lucia Romanhole Martucci, j. 19.12.2024.

¹⁸ TJSP, AC 1039622-26.2024.8.26.0100, rel. Lídia Conceição, j. 05.09.2024.

¹⁹ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁰ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual²¹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²¹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.