



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278298

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1173972-82.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado VITOR CERVANTES GORNATI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 24 de março de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

DIREITO CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA DEMANDADA. DESPROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer e indenizatória visando o bloqueio e restituição de acesso à conta de WhatsApp e indenização por danos morais devido à usurpação da conta por fraudadores.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) legitimidade passiva do Facebook Brasil para responder por atos do WhatsApp; (ii) responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviços; (iii) aplicação de penalidades por descumprimento de ordem judicial; (iv) indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Facebook Brasil é parte legítima para figurar no polo passivo, conforme entendimento do STJ e precedentes do TJSP.

4. Responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na prestação de serviços, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Multa por descumprimento de ordem judicial é adequada e proporcional.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Facebook Brasil é parte legítima para responder por atos do WhatsApp. 2. Responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviços, com aplicação de multa por descumprimento de ordem judicial.

Legislação Citada:

CPC, art. 77, IV; art. 85, §8º; art. 265.

CC, art. 265.

CDC, art. 14.

Lei 12.965/2014, art. 11, §§ 1º e 2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, AgRg no REsp n. 1.982.698/DF, Rel. Min. Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, j. 15.03.2022.

TJSP, Apelação Cível 1118047-09.2020.8.26.0100, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 14.12.2023.

TJSP, Apelação Cível 1125692-51.2021.8.26.0100, Rel. Caio Marcelo Mendes de Oliveira, 32ª Câmara de Direito Privado, j. 14.12.2023.

VOTO nº 33058

RELATÓRIO:

Trata-se de ação de obrigação de fazer e indenizatória ajuizada por *Vitor Cervantes Gornati* contra *Fecebook Serviços Online do Brasil Ltda.* Alega o autor, quanto aos fatos, que é titular da linha telefônica, cuja conta está vinculada à plataforma de meio de comunicação do réu (*WhatsApp*). Aduz que, em novembro de 2023, o aplicativo de mensagens deixou de funcionar e não conseguiu se conectar novamente à conta, que é utilizada como ferramenta de comunicação entre pacientes e médicos na clínica onde atua. Argumenta que não obteve êxito na tentativa administrativa de recuperação da conta, malgrado tenha observado todas as orientações do réu. Explica que sua conta foi usurpada por fraudadores para aplicar golpes via PIX a seus pacientes. Entende que restou configurada a falha na prestação dos serviços – utilização da conta por terceiros fraudadores e ausência de solução para bloqueio imediato e devolução de sua conta – apta a ensejar a indenização por danos extrapatrimoniais. Pugnou pela condenação do réu na obrigação de fazer consistente em bloquear e restituir o acesso integral à conta de WhatsApp vinculada ao seu número de telefone, bem como ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 13.200,00, sem prejuízo das verbas sucumbenciais. Atribuiu à causa o valor de R\$ 13.200,00 (fls. 12).

Sobreveio sentença a fls. 470/475 para julgar PROCEDENTES os pedidos articulados na inicial, confirmando parcialmente a tutela antecipada concedida initio litis (p. 111-112), para: I Condenar o réu na obrigação de fazer consistente em bloquear e, conseqüentemente, franquear ao autor o acesso integral à sua conta de WhatsApp registrada sob o nº +55 (11) 98608-0634. O não atendimento da ordem implicará no reconhecimento da prática de ato atentatório à dignidade da justiça, com a imposição de multa equivalente a 10 vezes o valor do salário mínimo (CPC, art. 77, IV c/c §§1º, 2º e 5º), sem prejuízo da adoção de outras medidas coercitivas, inclusive de natureza criminal, uma vez constatada a recalcitrância no cumprimento da ordem judicial aqui há muito determinada; II Condenar o réu ao pagamento de

indenização a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, valendo salientar que a condenação em valor inferior ao postulado na inicial não enseja sucumbência recíproca (STJ, Súmula 326). Correção monetária a partir da sentença (STJ, Súmula 362) e juros de mora a partir da citação, observadas as alterações introduzidas pela Lei 14.905/24. Condeno o réu, ainda, ao pagamento custas, das despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 2.500,00 (CPC, art. 85, §8º) (fls. 214/215).

Apela a demandada (fls. 218/248) pleiteando a reforma da r. decisão alegando, em resumo, que **(A)** houve violação do art. 75 do CPC e do art. 265 do CC; **(B)** o Facebook Brasil é parte ilegítima para figurar no polo passivo no que se refere a pedidos envolvendo o aplicativo *WhatsApp*; **(C)** houve ofensa ao art. 373, I do CPC, diante da inexistência de provas de falha na prestação de serviços envolvendo o aplicativo *WhatsApp*; **(D)** ausente interesse processual quanto ao fornecimento de dados de usuário do aplicativo *WhatsApp*; **(E)** não houve comprovação dos requisitos ensejadores da responsabilidade por ato ilícito nem tampouco demonstração do nexo de causalidade; **(F)** *não há qualquer AÇÃO OU OMISSÃO por parte do Facebook Brasil que tenha NEXO CAUSAL com os prejuízos supostamente experimentados pelo Apelado, vez que causado por ato de terceiro criminoso* (fls. 232); **(G)** *ainda que se pudesse falar em responsabilidade objetiva - o que se diz para argumentar -, certo é que caberia aqui a excludente de responsabilização, por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do inciso II, do § 3.º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor* (fls. 236); **(H)** *as ordens concernentes ao aplicativo WhatsApp são obrigações de cumprimento inviável ao Facebook Brasil* (fls. 237); **(I)** não há danos morais indenizáveis; **(J)** subsidiariamente, o valor da indenização por danos morais deve ser reduzida; **(K)** *incabível a aplicação de penalidades no procedimento em questão, o Facebook Brasil demonstrou a inviabilidade no cumprimento da obrigação. Nesse passo, apenas seria configurado ato atentatório a dignidade da justiça se o*

Facebook Brasil tivesse demonstrado descaso no cumprimento da obrigação, ou ainda, sem justo motivo. Contudo, este nunca foi o cenário no caso em testilha (fls. 241); **(L)** inaplicável a inversão do ônus da prova em favor do autor, pois o *Apelado não está na posição de destinatário final, havendo assim contratação comercial, e não de caráter consumerista* (fls. 244); **(M)** não deu causa à demanda, por isso, não deve arcar com os ônus da sucumbência.

Houve contrarrazões pugnando pela manutenção do decidido (fls. 255/278).

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, verifica-se que o apelo é tempestivo e o preparo foi recolhido (fls. 249/250).

A r. sentença recorrida merece ser mantida na íntegra.

Alega a apelante ilegitimidade passiva, ante a inexistência de relação de sua parte com o aplicativo WhatsApp operado por empresa distinta, ou seja, por pessoa jurídica dotada de autonomia legal, registrada junto a órgão governamental dos Estados Unidos.

Em que pese a alegação da recorrente, é parte legítima para figurar no polo passivo desta demanda, eis que se trata de fato público e notório que a pessoa jurídica WhatsApp Inc. foi adquirida pela empresa norte-americana Facebook Inc., e, portanto, pertencem ao mesmo grupo econômico.

Ademais, a empresa WhatsApp não possui representação do Brasil, de forma que a apelante tem legitimidade para responder por ela em razão dos atos praticados por intermédio do

aplicativo, como neste caso.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça já assentou entendimento no sentido de que *"o Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc."* (AgRg no REsp n. 1.982.698/DF, relator Ministro Reynaldo Soares da Fonseca, Quinta Turma, julgado em 15/3/2022, DJe de 18/3/2022).

Nesse sentido também são os julgados deste Tribunal:

OBRIGAÇÃO DE FAZER – INSURGÊNCIA CONTRA A SENTENÇA QUE DETERMINOU A REATIVAÇÃO DA CONTA SUSPensa UNILATERALMENTE POR ALEGADA VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO – PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – DESCABIMENTO - Além de ter sido a responsável por promover a remoção da conta da usuária autora, é representante, no Brasil, do grupo empresarial que engloba a empresa norte-americana Facebook Inc. e, por conseguinte, pode ser demandada a responder pelos serviços prestados no Brasil, em consonância com o disposto nos artigos 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e artigo 75, X, do Código de Processo Civil – Preliminar rejeitada.

OBRIGAÇÃO DE FAZER – INSURGÊNCIA CONTRA A SENTENÇA QUE DETERMINOU A REATIVAÇÃO DA CONTA SUSPensa UNILATERALMENTE POR ALEGADA VIOLAÇÃO DOS TERMOS DE USO – INTANGIBILIDADE – Provedora de serviços digitais de internet que desativou a página do Facebook da usuária autora sob alegação de violação dos termos

de uso dos respectivos serviços sem, contudo, comunicar previamente à autora acerca dos termos de uso que estariam sendo violados - Alegação da ré de exercício regular de um direito - Ainda na presente instância a parte ré não esclareceu quais seriam os reais motivos para a suspensão da disponibilização dos respectivos serviços à requerente, apenas informa que a referida página está dentre as diversas contas que passaram por investigação por meio do inquérito civil instaurado pelo Ministério Público de Goiás - Não demonstrada a violação praticada pela autora - Ônus da requerida - Desativação de conta que se mostrou desmensurada e abusiva, em afronta aos direitos básicos do consumidor e aos deveres anexos ínsitos à relação jurídica das partes - Inobservância do direito de defesa - Eficácia horizontal dos direitos fundamentais - Desse modo era mesmo de rigor a determinação de reativação da referida plataforma digital da autora, sem qualquer exclusão de conteúdo - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios. (TJSP; Apelação Cível 1118047-09.2020.8.26.0100; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/12/2023; Data de Registro: 15/12/2023)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – REDES SOCIAIS e APLICATIVO DE MENSAGENS E CHAMADAS DE VOZ – Ação voltada ao restabelecimento de perfil/contas do autor nas redes sociais e à reativação de aplicativo vinculado a número de celular - Ação

acolhida – Arguição de ilegitimidade passiva – Rejeição - Facebook e WhatsApp Inc. que pertencem ao mesmo conglomerado de tecnologia e mídia social, de modo que a apelante, que possui representação no Brasil, responde pelos serviços prestados pelo aplicativo WhatsApp – Precedentes deste E. TJ/SP e do C. STJ - Reativação do aplicativo WhatsApp – Perda superveniente do interesse de agir – Banimento das redes sociais Facebook e Instagram - Publicação envolvendo criança em cena sexual – Exercício regular do direito – Grave violação aos termos de uso e aos padrões/diretrizes das comunidades - Sentença reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1125692-51.2021.8.26.0100; Relator (a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/12/2023; Data de Registro: 14/12/2023)

Consequentemente, sendo a apelante parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, não houve nenhuma violação ao art. 75 do Código de Processo Civil e ao art. 265 do Código Civil.

Quanto à alegada falta de interesse de agir, igualmente não tem razão a apelante, pois não juntou documentos a comprovar minimamente sua alegada impossibilidade de restaurar a conta para acesso do apelado.

A responsabilidade dos fornecedores por danos causados ao consumidor é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor ao dispor que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos

causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”.

A própria Lei n. 12.965/2014 dispõe a respeito da garantia de proteção da privacidade e dos dados pessoais dos usuários da rede contra invasores e responsabilidade correspondente, sendo assim, o número da linha utilizada pelos fraudadores pertence ao apelado e por conta disto, tem o autor direito à obtenção dos dados de acesso pela via judicial.

Portanto, não tendo a recorrente se desincumbido do ônus de provar sua impossibilidade de cumprir as determinações judiciais quando acionada, evidente que os fatos narrados pelo apelado causaram-no danos, permanecendo assim o interesse de agir, haja vista que pretendida pelo usuário a retomada da utilização de sua conta de WhatsApp em razão da má prestação dos serviços.

O apelado é médico e o fato de utilizar o aplicativo *WhatsApp* para contato com seus pacientes, não afasta a incidência do diploma consumerista.

Ora, os serviços contratados pelo apelado são utilizados apenas de forma indireta como incremento de sua atividade como médico, não sendo, conseqüentemente, aprimorados, aperfeiçoados ou transformados para serem repassados a terceiros.

Assim sendo, o recorrido é sim destinatário final dos serviços prestados pela apelante, sendo considerado consumidor.

Correta também a sentença ao confirmar a tutela de urgência impondo à apelante a pena de desobediência em caso de não cumprimento da determinação judicial.

Quanto à penalidade aplicada, verifica-se que em caso de desobediência da determinação judicial será imposta multa diária equivalente a 10 vezes o salário mínimo, conforme fls. 214.

Assim, a finalidade da multa é desestimular o descumprimento da ordem judicial, coibindo a desídia daquele que tem o dever de cumprir certa obrigação, garantindo, deste modo, a eficácia da determinação judicial. Logo, não há que se falar em revogação ou redução da multa em questão.

No que diz respeito ao seu valor, não se afigura excessivo, considerando o porte econômico da demandada e o objetivo da aludida multa. A quantia da *astreinte* merece sim ser considerável, sob pena de não cumprir sua função coercitiva. Quem cumpre o que foi determinado judicialmente, ou recorre, com êxito, não será cobrado. Os demais suportam o preço por afrontar a decisão judicial.

Quanto ao dano moral, os fatos narrados pelo apelado que ficou incomunicável com seus pacientes em razão da utilização de sua conta por terceiros fraudadores e por não obter êxito na tentativa de recuperar administrativamente sua conta, malgrado tenha observado todas as orientações da apelante, evidente que restou configurada a falha na prestação dos serviços apta a ensejar indenização.

No arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais da pessoa ofendida, bem como as econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica do recorrido, a não ser que é médico (fls.

21). Já a apelante é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso.

Por tais razões, o valor fixado, de R\$ 5.000,00, deve ser mantido, não comportando minoração, a fim de se coibir outras práticas abusivas de mesma natureza pela parte ré.

À vista do exposto, tem-se que a má prestação do serviço propiciou fraudadores de se apossarem da conta de *WhatsApp* do apelado e ainda somente conseguiu solucionar a questão ao ingressar com ação judicial. Portanto, a apelante deu causa à propositura da ação e por isso deve arcar com os ônus sucumbenciais, conforme determinado em sentença.

No mais, de acordo com o previsto no artigo 85, §11 do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta fase recursal e atendendo aos critérios legais e a atenção profissional desenvolvida, bem como o baixo valor da condenação (R\$ 5.000,00), fica mantido o arbitramento por equidade e ainda, diante do desprovimento do recurso, majoro os honorários advocatícios decorrentes da sucumbência, de R\$ 2.500,00 para R\$ 3.000,00 atualizado de acordo com a Lei 14.905/24, a partir da data desse julgamento.

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **desprovimento**.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)