



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000284736

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1114745-30.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAFFEZZOLLI SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 35964

Apelação Cível 1114745-30.2024.8.26.0100

Apelante: Maffezzolli Soluções Financeiras Ltda

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: São Paulo

Juiz: Sang Duk Kim

Apelação. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Prestação de serviços. Bloqueio de contas da autora no aplicativo WhatsApp, sob a alegação de suspeita de violação aos Termos de Serviço do aplicativo. Danos morais. Indenização fixada pelo Juízo *a quo* em R\$ 2.000,00. Recurso do autor. *Quantum* indenizatório que comporta majoração, embora não no patamar almejado pela apelante. Sentença reformada em parte. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra respeitável sentença por meio da qual, nos autos de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, foi julgada procedente a demanda para condenar a ré à reativação do acesso à conta de *WhatsApp* de número "+55 (48)988235736" e a enviar à autora, via e-mail *marinamaffezzolli1@gmail.com*, no prazo de 24 horas, o link com instruções para a recuperação de sua conta, ou, alternativamente, realizar o desbloqueio, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a R\$ 30.000,00. A ré também foi condenada ao pagamento de R\$ 2.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária a partir da publicação da sentença e com juros nos termos do art. 406 do Código Civil a contar da citação. Em razão da sucumbência, a r. sentença impôs ao réu o pagamento das custas, despesas e honorários fixados em 15% do valor da condenação (fls. 311/314).

A autora apela. Faz síntese dos fatos. Alega que o valor fixado pelo Juízo *a quo* a título de indenização por danos morais é insuficiente. Colaciona jurisprudência em que a indenização foi fixada em R\$ 15.000,00 em caso similar. Requer, ao final, a reforma da sentença (fls. 173/178).

Houve resposta (fls. 184/190).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

De proêmio, observa-se que inexistente controvérsia acerca da relação contratual estabelecida entre as partes, bem como sobre a desativação da conta da autora no aplicativo *WhatsApp*. A matéria devolvida à análise deste Tribunal de Justiça, em sede de apelação, limita-se ao valor fixado pelo Juízo *a quo* a título de indenização por danos morais.

Como bem se sabe, quantia indenizatória deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuar o dano havido.

Assim, não há falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Conforme Sérgio Cavalieri Filho ensina: 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 (Programa de Responsabilidade Civil. 10ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2012, p. 107)

Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a falha da prestação de serviços, bem como os prejuízos morais ocasionados à autora e o desvio produtivo observado, conclui-se que a indenização deve ser fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), o que se revela razoável e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar a autora pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ela enriquecimento sem causa.

Sobre o valor da indenização deverá incidir correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data do presente julgado, bem como juros de mora a partir da citação, observando-se que os juros devem ser de 1% ao mês até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024. A partir da vigência da nova lei, deverá ser observada a nova redação conferida ao art. 406 do Código Civil.

Dessa forma, a sentença deve ser parcialmente reformada no capítulo em que se reconheceram os danos morais, para que seja majorado o *quantum* indenizatório para R\$ 10.000,00, ficando mantida em seus demais capítulos.

Ante o exposto, ***dá-se provimento*** ao recurso.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI
Relatora