



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1038188-82.2023.8.26.0602

Registro: 2025.0000286305

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038188-82.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado ITACOM COMÉRCIO DE MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ANTONIO NASCIMENTO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1038188-82.2023.8.26.0602

2ª Vara Cível da Comarca da Sorocaba/SP

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

Apelado: ITACOM COMÉRCIO DE MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO LTDA

MM. Juíza de Direito: Drª DANIELA MIE MURATA

VOTO Nº 41701

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Cancelamento de conta em aplicativo de interatividade social (Whatsapp). Falha no dever de segurança. Responsabilidade objetiva da ré, à luz do CDC e da Lei Federal 12.965/14. Defeito na prestação do serviço (art. 14, § 1º, do CDC). Excludente de responsabilidade não demonstrada. Obrigação de restabelecimento da conta. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença, de fls. 246/250, proferida nos autos da **ação de obrigação de fazer** proposta por **Itacom Comércio de Materiais para Construção Ltda.** contra **Facebook Serviços Online do Brasil Ltda**, assim dirimiu a controvérsia:

“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial, consolidada a tutela de urgência concedida, determinando ao requerido a reativação e o desbloqueio da WhatsApp Business da autora, vinculada à linha telefônica nº (15) 98122-0016, sob as penas já impostas anteriormente e para condenar a requerida a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigidos monetariamente desde a data da publicação desta e acrescido de juros de mora desde a citação. Sucumbente a requerente, condeno-a ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 15% do valor da condenação”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1038188-82.2023.8.26.0602

Inconformada, a demandada recorre (fls. 253/280). Afirma, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, no que se refere ao pedido envolvendo o “*whatsapp*”, pois o referido aplicativo é administrado por pessoa jurídica distinta (WhastApp LLC). No mérito, discorre sobre a violação dos termos de uso do serviço. Aduz que a interrupção dos serviços foi legítima e configura exercício regular de direito. Argumenta que lhe foi imputada uma obrigação inexecutável, porquanto não possui qualquer gerência sobre o aludido programa, tampouco armazena o conteúdo das mensagens privadas transmitidas entre os usuários. Alega a existência de óbice técnico ao cumprimento da determinação judicial, bem como discorda da possibilidade de aplicação de multa.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos legais para sua admissibilidade. Contrarrazões a fls. 286/305.

É o relatório.

Trata-se de **ação de obrigação de fazer**, decorrente de falha na prestação de serviços de aplicativo de interação social. Relata o autor, em síntese, que teve cancelada sua conta comercial no aplicativo “*Whatsapp*”, fornecido pela ré. Aduz que buscou a solução e restabelecimento da conta, mas sem sucesso. Imputa à requerida a responsabilidade pelos fatos noticiados, pugnando pelo restabelecimento dos serviços, sem prejuízo da reparação por danos morais e materiais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1038188-82.2023.8.26.0602

Em sua defesa, a requerida afirma sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta o cometimento de infração pelo autor à política de uso do aplicativo.

A r. sentença julgou procedente a demanda, a fim de reconhecer a obrigação de restabelecer o acesso do autor ao aplicativo de mensagens.

E é de se convir que foi dada a acertada solução à controvérsia.

Não há como se negar que o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) estende seu senhorio sobre a situação retratada nos autos. E, por força do primado da lei consumerista, imperam, como diretrizes para a atuação da lei ao caso concreto, a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços em face dos consumidores.

Cumprе ressaltar, ainda, a legitimidade passiva da empresa Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., eis que é notória sua fusão com a empresa *Whatsapp Inc.*, o que o legitima a responder, no cumprimento da legislação brasileira – em especial a Lei Federal 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) -, pelos atos aqui praticados por intermédio do referido aplicativo.

Dentro dessa ordem de ideias, cabia à ré a prova da correção de sua conduta, o que, evidentemente, não logrou realizar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1038188-82.2023.8.26.0602

(art. 14, § 3º, do CDC).¹ Com efeito, não há qualquer elemento objetivo nos autos atestando a violação das diretrizes do contrato, notadamente quanto à assertiva de multiplicidade de contas na plataforma.

A demandada responde perante a parte autora por defeitos relativos à prestação dos serviços, devendo, de fato, restabelecer a conta do autor, nos termos já definidos.

Importante ressaltar, nesse azo, que a impossibilidade de cumprimento da decisão é questão a ser avaliada em fase posterior dos autos, momento no qual o juízo avaliará as assertivas da recorrente, podendo fixar indenização pelas perdas e danos, nos termos da legislação vigente.

As redes de interação social tornaram-se o maior canal de acesso dos fornecedores de produtos e serviços a seus clientes. E quanto maior for a interação social, maior será o retorno. Por conseguinte, é inegável que indevida violação da conta do usuário por terceiros, que passaram a utilizá-la ao arrepio da vontade da parte autora, o que consubstancia ofensa a direito de personalidade.

A quantificação dos danos morais deve observar o princípio da lógica do razoável, devendo a indenização ser proporcional ao dano e compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita; mas também não pode importar valor que ostente contornos de enriquecimento sem causa, devendo o julgador nesse caso pautar-se pelos princípios da

¹ § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1038188-82.2023.8.26.0602

proporcionalidade e razoabilidade.

Não é demais lembrar do entendimento do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que: *“A indenização por dano moral não deve ser deferida por qualquer contrariedade, não se devendo estimular o enriquecimento indevido nem a chamada indústria do dano moral.”*²

Mostra-se adequada, portanto, a manutenção do montante indenizatório arbitrado em R\$ 10.000,00, que bem reflete os dissabores experimentados, servindo de justa reparação, não havendo que se cogitar na pretendida mitigação da condenação.

Em suma, a manutenção do édito monocrático é medida de rigor, majorando-se em mais 2% os honorários advocatícios de sucumbência, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Postas estas premissas, **nega-se provimento** ao recurso.

Antonio (Benedito do) Nascimento
RELATOR

² STJ - REsp nº 504.639-PB, Rel. Min. **Sálvio de Figueiredo Teixeira** - J. 26/06/2003 DJ de 25/08/2003.7