



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295686

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1102346-66.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado VILAMONGE INVESTIMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1102346-66.2024.8.26.0100

Apelante: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

Apelado: VILAMONGE INVESTIMENTOS LTDA.

Comarca: SÃO PAULO

Voto nº 42396

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de obrigação de fazer c/c indenização – Banimento injustificado de conta de 'WhatsApp business', sob pretexto de violação aos termos de uso – Autor que utiliza a conta para fins comerciais e pessoais – Sentença de procedência, determinando o restabelecimento da conta em 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 limitada a R\$ 200.000,00 e fixando indenização em R\$ 15.000,00 – Insurgência pelo réu – Acolhimento parcial – Legitimidade passiva do FACEBOOK BRASIL para representar o Whatsapp no Brasil já reconhecida pelo C. STJ – Precedentes – Determinação de reativação da conta indevidamente banida mantida – Cancelamento da conta que se deu de forma arbitrária, valendo-se o réu de alegações genéricas sobre o descumprimento dos "Termos de Uso", mas sem apontar ou comprovar, especificamente, qual conduta do autor teria motivado a exclusão – Multa arbitrada para o descumprimento da ordem que fica conservada, pois, mesmo aparentemente elevada, não foi suficiente para motivar o seu cumprimento, considerando que a determinação data do início do processo, tendo havido, apenas, ratificação da concessão da tutela de urgência – Dano moral também configurado – Indenização, contudo, que fica reduzida para R\$ 10.000,00, por força dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Precedentes – Recurso parcialmente provido, nos termos do presente acórdão.

1. Trata-se de recurso de apelação tirado

contra a r. sentença que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização por dano moral proposta por VILAMONGE INVESTIMENTOS LTDA. em face de FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA em decorrência de ter tido seu número banido do aplicativo *whatsapp business*, sem qualquer aviso prévio, indicação do motivo ou possibilidade de defesa, para tornar definitiva a tutela que determinou o reativação da conta do autor no aplicativo Whatsapp referente à linha nº +55 35 99997-7102, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa-diária no valor de R\$ 1.000,00, até o limite de R\$ 200.000,00 e condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 15.000,00, com juros e correção da sentença, aos fundamentos de que o réu não comprovou, nem de forma mínima, o motivo que teria gerado o banimento da conta do autor.

Por conta da sucumbência, o réu ficou condenado ao pagamento das custas, das despesas e a pagar os honorários do patrono da autora, arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o réu FACEBOOK – fls. 472/496 – reiterando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva no que se refere a pedidos envolvendo o aplicativo whatsapp, argumentando que ele tem personalidade jurídica própria.

Com relação ao mérito, defende que a interrupção do serviço ocorreu de forma legítima em decorrência do descumprimento da política interna constante dos termos de uso do referido aplicativo, asseverando que "**(...) o Apelado provavelmente violou os Termos de Serviço do WhatsApp, (...)**" – fls. 476, não sendo obrigado a emitir aviso prévio, o que seria de conhecimento do autor ao concordar com o serviço, não podendo arguir desconhecimento.

Prosseguiu arguindo que, por não ser proprietário ou provedor do WhatsApp, não tem como apurar a causa exata para a interrupção da prestação do serviço, além de invocar o princípio da autonomia da vontade para justificar sua atuação.

Arguindo inexistência de responsabilidade, vez que agiu em exercício regular de direito, porquanto o banimento decorreu de ato imputável ao próprio autor; asseverando que não há prova de dano moral, inexistindo nexos de causalidade entre os fatos narrados e o dano alegado sofrido; pugnando, ao menos pela redução do valor

da indenização, sob pena de enriquecimento indevido e argumentando que a obrigação que lhe foi imposta é impossível de ser por si cumprida, já que não tem ingerência sobre o aplicativo do whatsapp, devendo a obrigação ser a ele imposta, o que torna descabida a imposição de multa em seu desfavor, vez que tal, também, ocasionará enriquecimento indevido do autor, já que não pode ser cumprida por si, além de ser totalmente desarrazoada, justificando, ao menos, sua redução/adequação, clama pela reforma da decisão, com inversão do ônus da sucumbência, citando inúmeros julgados que entende corroborarem suas teses.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 497 e com resposta às fls. 502/513.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, passa-se à análise do recurso.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos do réu comportam parcial acolhida, apenas para redução do valor da indenização por dano moral, como será demonstrado, ficando a sentença mantida quanto ao mais.

Preliminarmente, é de ser anotado que sua legitimidade passiva para representar os interesses do 'WhatsApp LLC' no Brasil já foi reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça em muitas oportunidades, o que não pode aqui, ante os genéricos argumentos, desconsiderado.

Confira-se:

"RECURSO ESPECIAL. INTERCEPTAÇÃO DE DADOS. ASTREINTES. AUSÊNCIA DE PREJUDICIALIDADE POR DECISÕES DO STF. APLICABILIDADE SUBSIDIÁRIA DO CPC AO PROCESSO PENAL. MULTA DIÁRIA E PODER GERAL DE CAUTELA. TEORIA DOS PODERES IMPLÍCITOS. MEDIDAS CONSTRITIVAS SOBRE O PATRIMÔNIO DE TERCEIROS. BACEN-JUD E INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA. PRESUNÇÃO RELATIVA DE LIQUIDEZ E CERTEZA. DEVIDO PROCESSO LEGAL. CONTRADITÓRIO POSTERGADO. ANÁLISE ESPECÍFICA DO CASO CONCRETO. CUMPRIMENTO INTEGRAL. NÃO OCORRÊNCIA. DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA: IMPOSSIBILIDADE DE APRECIÇÃO (SÚMULAS 282 E 356 DO STF).

PROPORCIONALIDADE DA MULTA APLICADA. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. 1. Estes autos não cuidam da criptografia de ponta-a-ponta, matéria cuja constitucionalidade encontra-se sob análise do Supremo Tribunal Federal (ADI 5527, de relatoria da Min. Rosa Weber e ADPF 403, do Min. Edson Fachin). 2. **O Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.** "Com o fim de facilitar a comunicação dos atos processuais às pessoas jurídicas estrangeiras no Brasil, o art. 75, X, do CPC prevê que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo 'pelo gerente, representante ou administrador de sua filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil' e o parágrafo 3º do mesmo artigo estabelece que o 'gerente de filial ou agência presume-se autorizado pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo'. Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica estrangeira no Brasil, tem-se que as expressões "filial, agência ou sucursal" não devem ser interpretadas de forma restritiva, de modo que o fato de a pessoa jurídica estrangeira atuar no Brasil por meio de empresa que não tenha sido formalmente constituída como sua filial ou agência não impede que por meio dela seja regularmente efetuada sua citação." (HDE 410/EX, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/11/2019, DJe 26/11/2019). {...}". (REsp 1853580/SC, Rel. Ministro NEFI CORDEIRO, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, TERCEIRA SEÇÃO, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020) – destaques somente aqui.

"PROCESSO PENAL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. MANDADO DE SEGURANÇA CRIMINAL. FORNECIMENTO DE DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE ACESSO. ORDEM JUDICIAL. ATO ATENTATÓRIO À DIGNIDADE DA JUSTIÇA. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ASTREINTES FIXADAS PELO JUÍZO CRIMINAL. NECESSIDADE DE ASSEGURAR INTERESSES PÚBLICOS ENVOLVIDOS. ART. 178, I, DO CPC, C/C O ART. 129, I, DA CF. QUEBRA DE SIGILO DOS DADOS DO WHATSAPP DECRETADA NA ESFERA PENAL. LEGITIMIDADE DO FACEBOOK. IMPOSIÇÃO DE MULTA. APLICAÇÃO DE ASTREINTE. BACENJUD. POSSIBILIDADE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. (...) 2. **O Facebook Brasil é parte legítima para representar, no Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc.** "Com o fim de facilitar a comunicação dos atos processuais às pessoas jurídicas estrangeiras no Brasil, o art. 75, X, do CPC prevê que a pessoa jurídica estrangeira é representada em juízo 'pelo gerente, representante ou administrador de sua

filial, agência ou sucursal aberta ou instalada no Brasil' e o parágrafo 3º do mesmo artigo estabelece que o 'gerente de filial ou agência presume-se autorizado pela pessoa jurídica estrangeira a receber citação para qualquer processo'. Considerando-se que a finalidade destes dispositivos legais é facilitar a citação da pessoa jurídica estrangeira no Brasil, tem-se que as exp resões "filial, agência ou sucursal" não devem ser interpretadas de forma restritiva, de modo que o fato de a pessoa jurídica estrangeira atuar no Brasil por meio de empresa que não tenha sido formalmente constituída como sua filial ou agência não impede que por meio dela seja regularmente efetuada sua citação." (HDE 410/EX, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 20/11/2019, DJe 26/11/2019) (REsp 1568445/PR, Rel. Ministro ROGERIO SCHIETTI CRUZ, Rel. p/ Acórdão Ministro RIBEIRO DANTAS, Terceira Seção, julgado em 24/06/2020, DJe 20/08/2020). Precedentes. (...) 4. Agravo regimental não provido." (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.)

E, também, neste Tribunal:

"AGRAVO DE INSTRUMENTO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DECISÃO QUE DEFERE TUTELA PROVISÓRIA. ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE DO FACEBOOK BRASIL E LIMITAÇÕES DO ART. 22 DO MARCO CIVIL. DESCABIMENTO. LEGITIMIDADE RECONHECIDA E AMPLITUDE INTERPRETATIVA DOS REGISTROS DE CONEXÃO. 1. Insurgência da empresa ré Facebook Brasil contra decisão que determina o fornecimento de dados referentes ao WhatsApp de usuário fraudador. 2. Legitimidade. Reconhecimento pelo STJ da legitimidade do Facebook Brasil em assuntos atinentes ao WhatsApp no Brasil. Mesmo grupo econômico. Agravante é parte legítima para representar os interesses do WhatsApp em território nacional e, portanto, viável o cumprimento da obrigação. 3. Requisição de dados e IMEI. Art. 22 do Marco Civil da Internet. Registros de conexão e de acesso à internet abrangem vasta gama de informações técnicas, incluindo o IMEI, que permitam, de fato, identificar e individualizar o usuário e a natureza de sua atividade. A coleta de tais dados assegura segurança e funcionalidade da rede. 4. Multa. Objetiva compelir ao cumprimento da tutela concedida - é proporcional e razoável, especialmente frente à resistência da agravante e sua

capacidade econômica. 5. *Decisão mantida. Recurso não provido.*" (Agravado de Instrumento 2258000-72.2023.8.26.0000; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 25/10/2023).

"*APELAÇÃO Ação de obrigação de fazer Tentativas de golpes em nome do autor junto ao aplicativo WhatsApp Pretensão voltada ao cancelamento das contas e fornecimento de dados de identificação do falsário Sentença de procedência Recurso do réu Preliminares - Ilegitimidade passiva Afastamento Facebook Brasil que integra mesmo grupo econômico da empresa WhatsApp Legitimidade para figurar no polo passivo verificada - Entendimento firmado pelo C. STJ Ausência de interesse processual Inocorrência - Possibilidade de fornecimento de informações por parte de empresa de telefonia móvel que não afasta a possibilidade de se obter as informações requeridas perante a ré Fornecimento de dados para identificação do falsários Possibilidade - Dever de previsto nos arts. 10, § 1º c.c. 22, Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet) Impossibilidade de cumprimento da obrigação Não demonstrada Ônus da sucumbência - Princípio da causalidade Réu que apresenta resistência ao fornecimento dos dados pleiteados pelo autor Sentença mantida Recurso do réu desprovido, com majoração de honorários.*" (Apelação Cível 1053907-58.2023.8.26.0100; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13/09/2023).

"*PRODUÇÃO ANTECIPADA DA PROVA. Pretensão de que se forneça os dados cadastrais de usuários que supostamente aplicaram golpe via WHATSAPP. Inépcia da inicial não identificada na espécie. Legitimidade passiva do FACEBOOK, que controla o aplicativo de mensagens. Precedentes. Ilícitos que, se existentes, foram praticados dentro do território nacional, com o uso de conexão brasileira. Hipótese que se amolda aos casos previstos no art. 381 do CPC. Réu que tem o dever legal de fornecer os registros integrais de acesso ao aplicativo que administra, mero fornecimento de dados. Astreintes que devem preservar seu intuito dissuasório, a evitar comodidade em favor do devedor. Possibilidade de redução sempre presente. Art. 537, § 1º, do CPC. Hipótese, contudo, que o valor da multa foi estabelecido em patamar adequado, com teto pré-estabelecido inclusive. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso*

desprovido." (Apelação Cível 1002781-43.2022.8.26.0022; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 25/07/2023).

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA Decisão que determinou o fornecimento de dados relativos ao perfil de WhatsApp, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 Agravante (Facebook Brasil) que argui sua ilegitimidade passiva, falta de interesse processual e impossibilidade técnica e jurídica no cumprimento da obrigação Descabimento Agravante que confirma fazer parte do grupo econômico que gerencia o aplicativo de troca de mensagens Nos termos da legislação consumerista, há responsabilidade solidária entre os prestadores de serviços, devendo ser facilitada a defesa dos direitos da consumidora, o que não seria respeitado acaso fosse ela obrigada a demandar em face de empresa sediada no exterior Interesse processual da agravada bem evidenciado nos autos, com vistas a obter os dados que foram fornecidos na abertura de conta falsa, o que somente pode ser obtido mediante ordem judicial Inviabilidade fática e jurídica não vislumbrada, podendo a agravante diligenciar internamente, com vistas a obter as informações do usuário cadastrado no aplicativo Pedido de exclusão ou redução das astreintes Multa fixada de modo proporcional e razoável, em valor suficiente para forçar a parte a cumprir a ordem judicial, sem ensejar o enriquecimento sem causa da parte adversa Interesse da agravada na rápida identificação de terceiros que têm criado contas falsas em seu nome, ofertando serviços sexuais e vendendo suas fotografias Ausência de justificativa para reduzir o valor da multa fixada, se a agravante pretende dar cumprimento à tutela antecipada Decisão mantida RECURSO DESPROVIDO." (Agravado de Instrumento 2284493-23. 2022.8.26.0000; Relator (a): Angela Moreno Pacheco de Rezende Lopes; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 27/02/2023).

Logo, não subsiste a tese de ilegitimidade passiva.

Ao mérito.

A relação travada entre as partes é inegavelmente de consumo e os documentos produzidos pela

parte autora confirmam sua tese de que a conta que mantinha junto ao réu era comercial (*business* – fls. 2 da inicial), voltada à implementação da sua atividade empresarial como corretor de imóveis, mas utilizada como destinatário final.

Além disso, é inegavelmente hipossuficiente econômica e tecnicamente em relação ao réu, que oferece seus serviços no mercado por meio de contratos de adesão com imposição dos seus “Termos de Uso” sem qualquer possibilidade de discussão de suas cláusulas e condições, o que evidencia o desequilíbrio entre os contratantes e a vulnerabilidade do autor.

Nesta direção, os documentos iniciais também comprovam que o banimento ocorreu de forma arbitrária, sem qualquer explicação ou possibilidade de defesa e que o autor, mesmo tentando resolver a questão junto ao réu, não obteve êxito, sequer tomando conhecimento acerca do motivo que gerou seu injustificado banimento.

E, diz-se 'banimento injustificado' porque mesmo nesta ação não logrou o réu informar qual violação aos termos de uso foi praticada pelo autor e gerou sua expulsão do referido aplicativo de mensagens, o que era imprescindível para que a tese de exercício regular de direito pudesse ser analisada e, eventualmente acolhida.

Ou seja, qualquer imputação de descumprimento ao contrato, sobretudo quando possa resultar na desativação da conta, deve estar embasada em situação fática suficientemente clara e objetiva, o que aqui não se tem.

Assim, à mingua de qualquer justificativa, nem mesmo mínima, é que se mantém a obrigação de fazer concedida em sede liminar (**vide decisão de fls. 61/64, proferida em 01/07/2024**) e que até o presente momento pende de cumprimento pelo apelante, valendo mencionar que mera invocação do princípio da liberdade contratual e de aplicabilidade da cláusula resolutiva expressa, com fundamento no artigo 474 do Código Civil, não basta para alterar a conclusão alcançada.

Embora tenha afirmado através da petição de fls. 78/81 que a conta do autor permanecia ativa, tal informação foi por ele contraposta às fls. 163/165, o que apenas evidencia sua recalcitrância e contrapõe a tese de que não tem acesso ou ingerência às contas do whatsapp.

No que é pertinente à multa imposta ela

também há de ser conservada, porquanto seu objetivo é justamente compelir o restabelecimento da conta, sob pena de agravamento pecuniário.

Embora, à primeira vista, o valor pareça ser excessivo é certo que nem mesmo diante da incidência da multa o réu cumpriu a obrigação, demonstrando seu descaso com o Poder Judiciário e sua concordância tácita em arcar com tal prejuízo.

Logo, nada há para ser revisto quanto a este ponto.

Por fim, o dano moral é evidente.

O cancelamento de pronto e de plano da conta comercial do autor, única que utilizava junto aos seus clientes e captação de outros na atividade de corretor de imóveis é evidente e restou demonstrado nos autos através de prova documental.

Não só foi privado de sua conta, mas também do acesso aos clientes; de negócios já entabulados, de transações em andamento, entre outras situações, que por certo afetaram não apenas sua psique, como também sua imagem e por motivo que sequer conhece, interferindo em sua esfera profissional, pecuniária e também interna.

Contudo, a fixação da indenização mostrou-se exacerbada, considerando os valores praticados por este Tribunal para situações assemelhadas e tal autoriza sua redução para a quantia de R\$ 10.000,00, ficando mantidos os consectários moratórios legais insculpidos pela sentença.

Nesta mesma direção, os recentes julgados deste Tribunal:

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que teve sua rede social mantida no Instagram invadida, com a realização de anúncios falsos. Sentença de parcial procedência para o fim de determinar o restabelecimento do perfil, contudo afastado o pleito indenizatório. Apelo da autora. Falha na prestação de serviços que restou incontroversa, inexistindo recurso da ré neste tocante. Dever de prestação de serviços seguros e eficientes. Responsabilidade objetiva configurada. Danos morais caracterizados. Perfil utilizado pela autora para fins profissionais

como representante comercial. Anúncios de oportunidade de investimentos por terceiros, que afetou a reputação da autora perante seguidores e clientes. Ausência de solução rápida e eficaz por parte da ré. Indenização fixada em **R\$10.000,00** que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedentes. Ônus sucumbenciais carreados exclusivamente à ré, tendo em vista o acolhimento do pleito indenizatório. Pretensão de fixação da verba sucumbencial no valor mínimo recomendado pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, nos termos do artigo 85, §§ 8º e 8º-A, do Código de Processo Civil. Tabela da OAB que não tem caráter vinculante. Remuneração que deve ser compatível com o trabalho desenvolvido. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1020813-85.2024.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024).

“APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Administração de rede social – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Invasão da conta pessoal da autora no Instagram por “hackers” para prática de atos fraudulentos – Relação de consumo – Provas que demonstram a falha na prestação de serviços – Ferramentas de segurança que foram insuficientes para evitar a invasão da conta – Obrigação de restabelecer a conta que foi cumprida pela empresa ré somente após a propositura da ação – Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços (art. 14 do CDC) – Ausência de excludente de responsabilidade – Reparação civil devida – Dano moral caracterizado decorrente do serviço falho prestado, cujo prejuízo é presumido – Indenização arbitrada no valor de **R\$ 10.000,00**, que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e as peculiaridades do caso – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça – Honorários advocatícios fixados em desfavor da ré que não comportam alteração, por ter dado causa ao ajuizamento da demanda e sucumbido integralmente – Sentença mantida – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1043183-58.2024.8.26.0100; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024)

"APELAÇÃO CÍVEL. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Conta de usuário em rede social "facebook" invadida (hackeada) por terceiro. Sentença de procedência para condenar a requerida no restabelecimento da conta do autor; e ao pagamento de **R\$ 10.000,00** (dez mil reais) a título de reparação por danos morais. Recurso do réu. Busca o afastamento da obrigação de fazer e da multa cominatória, ou sua redução. Alega que não deu causa ao ajuizamento da demanda, defende não haver dano moral a ser indenizado; subsidiariamente requer a redução do valor arbitrado. Pretende também o afastamento da condenação nos ônus de sucumbência. Invasão de perfil de rede social por terceiro (hacker). Falha nas práticas de segurança da empresa "facebook". Demora da ré no restabelecimento da conta, mesmo após ter sido instada à regularização da situação. Falha na prestação do serviço. Apelante que não forneceu suporte eficaz ao usuário para a recuperação do acesso à conta. Afastamento ou redução da multa cominatória. Impossibilidade. Inteligência do artigo 500 do Código de Processo Civil. Possibilidade, no entanto, de modificação no juízo de origem, em reconhecer justa causa para o descumprimento, diante do disposto no artigo 537 § 1º inciso II, do Código de Processo Civil. Responsabilidade objetiva. Danos morais configurados. Valor fixado pelo juízo de origem em **R\$ 10.000,00** que não comporta alteração. Atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Encargos sucumbenciais. Requerido que deu causa ao ajuizamento da ação, resistiu aos pedidos e foi vencido devendo suportar os ônus de sucumbência. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1023287-90.2022.8.26.0361; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024).

"Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por dano moral. Exclusão da conta do autor junto ao WhatsApp Business, sem aviso prévio e justificação dos motivos. Sentença de procedência para restabelecimento da conta e pagamento de indenização por dano moral. Recurso do réu Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (...) Prestação de serviços. Aplicativo de mensagens enviadas por telefones celulares. Exclusão da conta da parte autora. Alegações genéricas do réu sobre violação dos "Termos de Serviço" pelo autor, sem indicar qualquer fato concreto para o banimento da

conta. Falha do serviço caracterizada. Restabelecimento da conta. Condenação do réu ao pagamento de indenização de R\$ **10.000,00** (dez mil reais), valor razoável, diante do dano moral in re ipsa, decorrente da exclusão do canal de comunicação mantido entre o autor e seus clientes. Descabimento, porém, de se impor ao réu a obrigação de recuperar conversas e documentos da conta WhatsApp, tendo em vista a alegação, em contestação, de que as mensagens transmitidas são mantidas única e exclusivamente nos dispositivos móveis (smartphones) dos remetentes e dos destinatários, o que não foi objeto de impugnação em réplica (...). Sentença reformada, para afastar a obrigação do apelante na recuperação de conversas e documentos da conta WhatsApp do apelado, e reduzir o teto da multa cominatória para R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais). Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1169885-83.2023.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024).

"Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo das partes. Conta do autor no Facebook desativada pelo réu sem justificativa. Réu que não comprovou a violação, pelo usuário, dos termos de uso e diretrizes da empresa e não observou o contraditório e a ampla defesa para a desativação. Falha na prestação dos serviços da ré. Dever de indenizar, nos termos do art. 14 do CDC. Danos morais evidenciados. Indenização arbitrada em **R\$10.000,00**. Apelação do autor parcialmente provida, improvida a do réu." (TJSP; Apelação Cível 1001297-21.2023.8.26.0648; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 24/08/2024; Data de Registro: 24/08/2024).

"APELAÇÃO - Ação de obrigação de fazer c.c indenizatória - Sentença de procedência - Apelação da parte ré - Invasão no perfil da autora na plataforma Instagram por terceiros, com intuito de aplicar golpes em seus seguidores - Ausência de prova de que a parte autora agiu com desídia - Falha na segurança da requerida - Responsabilidade configurada - Dano moral devido, ante o prejuízo na imagem da autora - Indenização arbitrada em **R\$ 10.000,00** adequada aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Manutenção – Sentença mantida – Recurso desprovido”
(TJSP; Apelação Cível 1141252-62.2023.8.26.0100;
Relator (a): Tania Ahualli; Órgão Julgador: 12ª
Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível – 42ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2024; Data de
Registro: 09/08/2024).*

Assim, é caso de se manter essencialmente a sentença proferida, reduzindo-se, apenas, a indenização por dano moral para R\$ 10.000,00.

Com o acolhimento parcial do recurso, descabido falar-se em honorários recursais no caso.

Desnecessárias maiores digressões.

3. Dá-se, pois, parcial provimento ao recurso.

JACOB VALENTE

Relator