



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308312

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1106724-65.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAULO RICARDO DIETERICH (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL**
APELANTE: **PAULO RICARDO DIETERICH**
APELADO: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

VOTO N.º 26.897

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência em parte. Recurso do autor. Banimento/Desativação de conta de usuário de aplicativo de mensagens "WhatsApp" sem aviso prévio e sem oportunidade de defesa e contraditório. Ré que, em sede judicial, não comprova o motivo da suspensão. Insistência do autor quanto ao cabimento de danos morais indenizáveis. Danos morais caracterizados. Valor da indenização fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), montante que atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e está de acordo com o parâmetro adotado por esta Colenda 27ª Câmara em casos semelhantes. Sentença parcialmente reformada.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória, envolvendo prestação de serviços de internet (WhatsApp), cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 275/283, a fim de “condenar a requerida a restabelecer o acesso do serviço WhatsApp referente ao número de telefone +55 (51) 993705056 , de titularidade da parte autora, no prazo 05 dias da ciência da presente decisão, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), com limite máximo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Concedo, desde logo, a antecipação de tutela. Pela causalidade e sucumbência, arcará a requerida com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa”.

Apela a autor (fls. 188/199), insistindo na ocorrência de danos morais indenizáveis, no valor de R\$ 15.000,00, e fixação da honorária em 20% sobre o valor da causa.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 204/214.

Recebe-se o recurso no duplo efeito, com exceção do ponto relativo à tutela de urgência, recebido apenas no efeito devolutivo.

É O RELATÓRIO.

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer com indenização por dano moral e tutela de urgência, envolvendo a interrupção dos serviços relacionados a conta em rede social, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 178/193, nos seguintes termos:

Fundamento e decido.

O feito comporta julgamento no estado em que se encontra, uma vez que as alegações formuladas nos autos, bem como os documentos que o instruem permitem a prolação da sentença, sem a necessidade da dilação probatória, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, na medida em que é fato notório que a Meta (novo nome do Facebook) adquiriu o aplicativo “WhatsApp”, sendo que ambas as empresas integram o mesmo grupo econômico. Além disso, apenas a ré tem representação em território nacional, sendo necessário facilitar ao consumidor o direito de acesso à justiça, nos termos do art. 6º, VIII, do Código do Consumidor, acesso que seria seriamente dificultado se ele fosse obrigado a demandar empresa com representação apenas no exterior. Nesse sentido, entendimento iterativo do e. TJSP:

(...)

As partes são legítimas e há interesse de agir. Estão presentes as condições para o exercício do direito de ação, bem como pressupostos para desenvolvimento válido e regular do processo.

Não havendo pedidos ou questões preliminares, passo ao exame do mérito.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação em que a requerente alega que sua conta junto à plataforma WhatsApp foi suspensa unilateralmente, sem aviso prévio ou possibilidade de contestação em meio administrativo, o que obrigou o usuário a ingressar com a presente ação.

Sustenta a parte ré a regularidade na suspensão da conta e exercício regular de direito, por se dar em razão de possível violação aos Termos de Serviço do aplicativo WhatsApp pelo próprio Autor, a ensejar a rescisão do contrato.

Não se olvida que, efetivamente, as partes sujeitam-se ao regimento do contrato pactuado e que, uma vez violados os termos de uso e diretrizes da plataforma, o réu exerce seu direito de desativar temporariamente ou permanentemente contas por condutas indevidas.

Todavia, a alegação do réu é genérica, uma vez que não comprovou nos autos suas afirmações. Limitou-se em sua defesa, de forma genérica, a alegar a necessidade de cumprimento dos Termos de Uso, sem especificar qual ato ou conteúdo praticado pelo autor que teria constituído tal violação. Além disso, a ré não comprovou que o autor recebeu qualquer tipo de notificação para alertá-lo sobre o uso irregular da conta.

Ora, esqueceu-se de que, além do pacta sunt servanda, os contratos são regidos pela boa-fé objetiva, cláusula geral de todos os pactos, e pelo princípio da função social, pelos quais o contratante deve agir com lealdade e solidariedade para garantir a sua finalidade, proibindo a conduta desarrazoada de uma das partes, em detrimento do interesse da outra.

Assim, não pode a parte requerida de modo infundado, injustificado e sem aviso prévio, suspender ou remover a conta da autora, sob alegações genéricas, sem indicar concretamente em que consistiria tal violação.

(...)

Portanto, de rigor o acolhimento do pedido de reativação da conta, cuja titularidade restou demonstrada às fls. 38/39.

Por outro lado, muito embora a conduta da ré tenha sido abusiva ao suspender a conta do requerente, entendo que o evento ocorrido não é suficiente para gerar dano moral, especialmente considerando a possibilidade de manter a comunicação com terceiros por outros meios.

Ademais, não há evidência de que o bloqueio da conta da autora tenha afetado sua reputação perante seus contatos ou terceiros, não havendo qualquer prova concreta do alegado abalo moral.

Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para condenar a requerida a restabelecer o acesso do serviço WhatsApp referente ao número de telefone +55 (51) 993705056, de titularidade da parte autora, no prazo 05 dias da ciência da presente decisão, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), com limite máximo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Concedo, desde logo, a antecipação de tutela.

Pela causalidade e sucumbência, arcará a requerida com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa.

Transitada em julgado, não havendo outros requerimentos, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe.

Sentença registrada eletronicamente.

Publique-se. Intimem-se.

São Paulo, 12 de setembro de 2024.

Pois bem.

A sentença comporta reparo parcial.

Evidenciada a prática de ilícito pela ré ao suspender a conta da autora sem prévio aviso e sequer possibilidade do contraditório. E em juízo, a ré não apresentou qualquer prova da suposta violação dos Termos de Uso do aplicativo *WhatsApp*, limitando-se a lançar argumentos genéricos a seu respeito.

Cumprido observar que o banimento irregular da conta de usuário da plataforma sem possibilidade de exercício do contraditório e da ampla defesa, fere princípios constitucionais previstos no artigo 5º inciso LV, da Constituição Federal e constitui ato ilícito ensejador de danos morais.

O artigo 7º inciso I, da Lei 12.965/14, por sua vez, estabelece que o acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania e ao usuário é assegurado, dentre vários direitos, a inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

O dano moral é aquele experimentado na alma, no espírito, atingindo valores morais, como a honra, a paz, a tranquilidade, a reputação etc., e nele não há reparação de prejuízo, mas uma compensação pelo sofrimento experimentado pelo indivíduo, sendo certo que, para a sua configuração, *“não há necessidade que se comprove intensa dor física: o desconforto anormal, que ocasiona transtornos à vida do indivíduo, por vezes, configura um dano indenizável, como, por exemplo, o atraso ou cancelamento de um voo ou um título de crédito*

indevidamente protestado" (Sílvio de Salvo Venosa, Direito Civil, 5ª ed., São Paulo, Ed. Atlas, 2005, vol. II, p. 365).

E, embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no arbitramento do valor da indenização por dano moral, este deve ser fixado em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada nem avilte o sofrimento por ela suportado.

Conforme esclarecido pelo autor, a desativação da conta do número (51) 99370-5056 se deu após ser adicionado, sem seu consentimento, em grupos que divulgam *sites* de aposta, tendo sua conta junto à plataforma *WhatsApp* banida sem qualquer justificativa. Apesar das comprovadas tentativas administrativas de resolução do problema, incluindo-se manifestações junto ao *site* Reclame Aqui, sua conta continuou desativada (fls.28/32), tendo de se socorrer ao judiciário para solucionar um problema a que não deu causa.

Ponderadas as circunstâncias, entende-se ser devida a fixação da indenização moral, porém não no valor pleiteado pelo autor (R\$15.000,00), mas sim R\$5.000,00, conforme vem se decidindo em casos análogos nesta C. Corte.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Banimento/Desativação de conta de usuário de aplicativo de mensagens "WhatsApp". Respeitável sentença de parcial procedência. Julgado afastou a pretensão indenizatória. Recurso do autor. Busca a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais estimada em R\$15.000,00 (quinze mil reais). Ilegitimidade passiva suscitada em contrarrazões. Rejeição. Entendimento firmado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça quanto a legitimidade do "Facebook" para representar o "Whatsapp", sem sede no país. Representação nos termos do artigo 75, X, § 3º, do Código de Processo Civil. Plataformas que fazem parte do mesmo grupo econômico. Banimento unilateral da conta de usuário de aplicativo de mensagens "Whatsapp". Dano moral caracterizado. A desativação irregular de conta do usuário do aplicativo sem prévia notificação sobre o conteúdo supostamente violador e sem possibilitar o exercício do contraditório e da ampla defesa constitui ato ilícito ensejador de danos morais. Ausência de comprovação de efetiva violação aos termos de uso da plataforma e dos atos que

ensejaram à suspensão da conta de usuário. Valor da indenização fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), montante que atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e está de acordo com o parâmetro adotado por esta Colenda 27ª Câmara em casos semelhantes. Encargos sucumbenciais. Requerido que deu causa ao ajuizamento da ação, resistiu aos pedidos e foi vencido devendo suportar os ônus de sucumbência. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1173893-06.2023.8.26.0100; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 20/02/2025)

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA PROCEDENTE. I. Ação ajuizada contra a Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., alegando desativação indevida de conta no aplicativo WhatsApp, sem aviso prévio, causando prejuízos financeiros significativos ao Autor que utilizava a plataforma para gerenciar pedidos de corridas e entregas. II. A questão em discussão consiste em determinar se a desativação da conta do autor configura falha na prestação de serviços e se há direito à indenização por danos morais. III. Razões de Decidir: Evidenciada falha na prestação de serviços pela ré, configurando desvio produtivo do autor, que precisou acionar o Judiciário para retomar o acesso à sua conta. O dano moral é caracterizado pela impossibilidade de acesso ao meio de comunicação essencial, superando mero dissabor. Majoração do valor da indenização por dano moral para o importe de R\$ 5.000,00. Precedentes. IV. Tese de julgamento: 1. A desativação indevida de conta em aplicativo de mensagens configura falha na prestação de serviços e gera direito à indenização por danos morais. 2. O valor da indenização deve ser proporcional ao dano sofrido, evitando enriquecimento ilícito. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1037639-89.2024.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de procedência - Desativação de conta do "WhatsApp" - Facebook que é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda - "Whatsapp" que não tem representação no Brasil - Empresas que integram o mesmo grupo econômico, o que a legitima a responder, no cumprimento da legislação brasileira, pelos atos aqui praticados por intermédio do referido aplicativo - Ré que justificou a desativação porque a conta do WhatsApp do autor é para uso pessoal, havendo o WhatsApp Business para uso comercial - Violação aos "Termos de Uso" que, conquanto confirmada pelo autor, não afasta o dever de informação da ré quanto à adequação da conta do usuário - Medida mais gravosa adotada de forma repentina e sem aviso prévio, não possibilitando o contraditório ou migração de conta, causando prejuízos ao autor - Falha na prestação dos serviços que é incontestável - Configurada ofensa de ordem moral - "Quantum"



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arbitrado em R\$ 4.500,00, que atende critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade - Sentença mantida - Recurso improvido, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1012600-90.2024.8.26.0100; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

Desta forma, condena-se a ré à indenização a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelo IPCA (diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24) desde a data do acórdão, e juros de mora a partir da citação na forma do art. 406 do CC.

Em suma, portanto, a sentença é parcialmente reformada, a fim de se reconhecer a incidência de danos morais em favor da parte autora, no valor de R\$5.000,00, mantendo-se o restante quanto ao mais.

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

ALFREDO ATTÍE
Relator