



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312482

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094913-11.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CASSIO ALVES FERNANDES, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1094913-11.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível – 24ª Vara Cível

Apelante: Cassio Alves Fernandes

Apelado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Juiz de origem: Tamara Hochgreb Matos

Voto nº 5.622

APELAÇÃO – Banimento do *WhatsApp Business* – Ação de obrigação de fazer c/c danos morais e pedido de tutela de urgência – Sentença de improcedência – Irresignação do autor – Acolhimento - Conta banida sob argumento de utilização para comercialização de produtos financeiros – Impossibilidade de banimento sem prévia notificação ao usuário - Embora haja alegação de suposto uso irregular do aplicativo pelo apelante, a apelada não poderia, de forma arbitrária, banir o usuário sem prévio aviso - Acolhimento da pretensão inicial para impor à fornecedora o dever de reativação na íntegra da conta mantida pelo autor no aplicativo “*Whatsapp Business*”. – Dano moral – Ocorrência – Banimento sem notificação prévia que, de forma abrupta, impossibilitou a comunicação com clientes gerando abalo a sua reputação no mercado – Indenização que deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – Quantia de R\$ 5.000,00 que se mostra

suficiente para reparação do mal, à falta de maior repercussão – Sentença reformada – Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 173/176, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a pretensão inicial, por considerar que houve violação à Política Comercial do *WhatsApp* pelo autor, uma vez que este faz uso da plataforma para oferecer serviços bancários.

Recorre o autor, defendendo que não houve violação aos termos de uso do aplicativo. Alega que somente utilizou a plataforma para fins profissionais, o que é justamente o propósito do *WhatsApp Business*. Pontua que nunca realizou encaminhamento de mensagens em massa. Sustenta que a ré sequer indicou a conduta do autor que supostamente teria violado os termos de uso.

Contrarrazões às fls. 198/216.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda em que o autor pleiteia a reativação de sua conta na aplicação denominada “*WhatsApp Business*”, bloqueada de forma indevida, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem. A r. sentença comporta alteração, respeitosamente.

Não obstante o entendimento exarado pela MM. Juíza *a quo*,

há que se considerar que, no presente caso, não houve notificação prévia acerca do banimento.

Tampouco foi concedida ao autor a oportunidade de manifestação e defesa antes que a conta fosse retirada do ar, circunstância que, em tese, poderia justificar a conduta da ré.

Com efeito, o banimento da conta no aplicativo de troca de mensagens deve ser realizado após análise interna das próprias plataformas, dando oportunidade ao usuário de se defender. A mera previsão de banimento em cláusula contratual não implica, de imediato, a legitimidade para o bloqueio da conta.

A ré, ao longo da marcha processual, deixou de demonstrar a legalidade e razoabilidade de sua conduta, ao agir de maneira arbitrária, surpreendendo o autor com a desativação da conta utilizada para fins profissionais.

É incontroverso nos autos que a conta era utilizada para comercialização de serviços bancários, como afirmado pelo apelante na inicial (fls. 04), prática que a ré alega ser vedada.

No entanto, segundo constou da sentença (fl. 175, terceiro parágrafo), essa prática estaria ligada à fraude, o que justificaria a conduta da apelada. Mas essa fraude, a rigor, não ficou aqui demonstrada, pois não se sabe sequer qual seria o engodo efetivado.

Anote-se que o usuário da plataforma, ao aderir ao contrato, deve mesmo observar os termos de uso e normas de segurança, sujeitando-se às consequências na hipótese de descumprimento.

Sucedendo que, embora a suposta utilização inadequada do aplicativo pelo apelante, a inativação da conta do usuário, se deu de forma autoritária e ilegal, o que não se pode admitir, não se

desincumbindo a ré do ônus de provar a legitimidade de sua conduta, como dispõe o artigo 373, II, do CPC.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Decisão que deferiu a tutela provisória de urgência para determinar que a ré reative a conta de WhatsApp mantida pela Autora. Legitimidade passiva bem configurada, conforme entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que "o Facebook Brasil é parte legítima para representar, nos Brasil, os interesses do WhatsApp Inc, subsidiária integral do Facebook Inc." Presença dos requisitos legais autorizadores da concessão da tutela antecipada (art. 300, do CPC). Plausibilidade do direito e urgência demonstradas. **Agravante que não notificou previamente a autora e, ao informar o motivo da desativação, apresentou circunstâncias genéricas, sem apontar a causa da desativação.** Perigo de dano: autora agravada que é médica, de modo que a falta de acesso às plataformas, especialmente o WhatsApp, colocava vidas em risco, pois deixava a autora de atender pacientes, contatar familiares e amigos, receber convocações de cirurgias, entre outras atividades concernentes à atividade médica. Impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer não comprovada nos autos. Multa. Fixação mantida. Excessividade não constatada. Valor fixado pelo juízo singular que é suficiente para incentivar o cumprimento da tutela de urgência, sem consistir em enriquecimento ilícito da parte agravada. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2227180-07.2022.8.26.0000; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2022; Data de Registro: 24/10/2022) (g.n).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Aplicativo de mensagem "Whatsapp". Banimento unilateral do autor, que pede a reativação da

conta por ele mantida na plataforma digital. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que insiste na total procedência da Ação, aduzindo pedido de indenização moral. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. **Interrupção do serviço em causa, sem notificação prévia do usuário ou de oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa, que afronta a eficácia horizontal dos direitos fundamentais, cuja observância também se impõe no âmbito das relações privadas.** Violação aos "termos de Uso" que, conquanto confirmada pelo autor, não afasta, no caso, o dever de informação da Empresa ré quanto à adequação da conta do usuário. Mera invocação do princípio da liberdade contratual e de aplicabilidade da cláusula resolutiva expressa que não basta para alterar o desfecho dado à causa, mesmo porque não imputado qualquer ato específico praticado pela usuário, seja na via administrativa, seja em sede judicial. Caso vertente que estava mesmo a autorizar o acolhimento do pedido inicial envolvendo o restabelecimento do serviço em questão. Pedido de indenização moral que constitui inovação recursal, circunstância que impede o exame no tocante, sob pena de supressão de Instância. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1037229-82.2021.8.26.0602; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023) (g.n.).

APELAÇÃO CÍVEL AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS APLICATIVO WHATSAPP RELAÇÃO DE CONSUMO Preliminar de ilegitimidade ativa - Rejeição Documentação que demonstra que a conta é utilizada comercialmente pela coautora Mauer Assessoria Empresarial Eireli Preliminar de ilegitimidade passiva ad causam Pacificado entendimento de que o Facebook Brasil responde pelos serviços prestados pelo WhatsApp Inc, aqui no território nacional, por integrarem o mesmo grupo econômico

Falha na prestação de serviços Ausência de excludente de responsabilidade **Indevido cancelamento da conta da autora Ausência de notificação prévia e não oportunizado o contraditório** Requerido que não se desincumbiu do ônus de comprovar fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora Reativação da conta ocorrida após o deferimento da tutela de urgência, não havendo que se falar em perda superveniente de interesse processual Apelo improvido. (TJSP; Apelação Cível 1094673-27.2021.8.26.0100; Relator (a): Almeida Sampaio; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2023; Data de Registro: 05/06/2023) (g.n.).

Portanto, respeitado o entendimento exarado na r. sentença, é mesmo de rigor o acolhimento da pretensão inicial para impor à Fornecedora o dever de reativação da conta mantida pelo autor no aplicativo “*Whatsapp Business*”.

No mais, o dano moral é evidente, porquanto, além da ausência de notificação quanto ao bloqueio da conta na plataforma, houve ainda a interrupção abrupta de comunicação com clientes abalando sua credibilidade no mercado, o que justifica a fixação de danos morais, a fim de compensá-lo pelo abalo suportado.

Em face disso, a indenização respectiva deve ser sempre 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 atenuie o dano havido. Portanto, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gere 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.

Nesse contexto, tenho que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atende bem aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, à falta de maior repercussão. Nesse sentido, colaciono julgado desta C. Câmara:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. Procedência parcial dos pedidos. Preliminares deduzidas em contrarrazões. Legitimidade passiva ad causam do apelado, tendo em vista compor o mesmo grupo econômico da Sociedade "WhatsApp Inc". Desbloqueio da conta e restabelecimento de acesso ao usuário. Medidas que foram cumpridas por força de determinação judicial. Perda superveniente de objeto não caracterizada. Recurso de apelação interposto pelo autor. Bloqueio de conta profissional do usuário na rede social "Whatsapp", sem motivo justificado. Determinação ao réu para reativação do acesso à conta, que foi devidamente cumprida. Tema superado. Fato descrito pelo autor que configura ofensa moral. Indenização ora fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), em conformidade com as consequências do caso. Recurso provido, em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1014847-44.2024.8.26.0100; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2024; Data de Registro: 12/08/2024)

Por fim, a correção monetária deve incidir desde a data deste acórdão (súmula 362, STJ) e os juros de mora desde a citação,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na forma da lei (arts. 389 e 406 do CC). Observar-se-á o disposto na lei 14.905/24, após a sua entrada em vigor.

Forte nessas razões, **o meu voto dá provimento ao recurso.**

Modificado o resultado, custas e despesas processuais ficam exclusivamente a cargo da ré, que também arcará com honorários advocatícios no valor de 20% sobre a condenação (art. 85, §2, do CPC).

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator