



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316545

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004297-68.2024.8.26.0268, da Comarca de Itapecerica da Serra, em que é apelante RICARDO ALEXANDRE BARBOSA (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, 31 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **ITAPECERICA DA SERRA**
APELANTE: **RICARDO ALEXANDRE BARBOSA**
APELADO: **FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.**

VOTO N.º 26.985

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Bloqueio da conta de usuário do aplicativo de mensagens Whatsapp sob argumento de utilização de conta pessoal para relações comerciais. Impossibilidade da suspensão do serviço sem prévia notificação do usuário. Artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90. Mensagens genéricas de desativação das contas do autor enviadas pela ré, com mera suposição de práticas irregulares. Ré que não se desincumbiu de provar a regularidade da conduta, limitando-se a insistir que o autor praticou “condutas inapropriadas”. Tese não corroborada por nenhum elemento de prova. Afastamento necessário, sob pena de legitimação da prática da censura (art. 5º, IX, da Constituição Federal). Desativação da conta que deve ser precedida de efetiva prestação das informações que viabilizem o exercício do direito de defesa, ausentes no caso dos autos. Conduta que revela abuso do direito e violação à boa-fé objetiva (artigos 187 e 422, ambos do Código Civil). Inadmissibilidade. Autor que, ademais, alega ter sofrido diversas invasões na sua conta de usuário, tendo os invasores alterado sua foto de perfil e divulgado conteúdo de sites de apostas. Falha no dever de segurança bem reconhecida. Serviço defeituoso nos termos do art. 14 do CDC. Ausência de excludente de responsabilidade decorrente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Teoria do risco-proveito. Fortuito interno que não exclui a responsabilidade da ré, mesmo porque se trata de fraude corriqueira, denotando falha sistêmica nas ferramentas de segurança da plataforma. Autor que passou por transtornos nas várias tentativas de recuperar sua conta, o que só foi possível mediante intervenção judicial. Restabelecimento das contas do autor devido. Danos morais constatados. Violação à liberdade de contratar, substrato da cláusula geral de tutela da pessoa humana, como também em razão da perda de tempo útil para resolver o problema e sem êxito, aplicando-se, também, à hipótese, a chamada teoria do desvio produtivo do consumidor. Valor arbitrado que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Redução inviável. Sucumbência que deve ser arcada pela ré, que deu causa à ação e não provou o cumprimento da ordem judicial. Sentença reformada. Juros legais desde a data da citação e não do desembolso. Relação contratual entre as partes que afasta a incidência da Súmula 54, do STJ.
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 improcedentes pela sentença de fls. 164/170, condenando o autor ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela o autor (fls. 173/186), sustentando, em suma: a) que tinha sua conta junto ao *WhatsApp* invadida constantemente por criminosos que criavam grupos de *bets* e trocavam a foto de perfil do apelante; b) desconhecimento acerca da existência do *WhatsApp Business* e consequentemente do uso estritamente pessoal da sua conta; c) ausência de contraditório quando do banimento definitivo da conta; d) afronta ao art. 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90; e) alta de clareza nas alegações do réu, que se limitou a indicar "envio de spam" ao justificar o banimento da conta de usuário do autor; f) condenação da apelada ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe de R\$20.000,00 (vinte mil reais), acrescidos de correção monetária desde a data da sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir da inscrição indevida (Súmula 54 do STJ). Pugna pela reforma da decisão e garantia de que o autor possa usar plenamente a conta de usuário ora discutida.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 190/207.

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 c.c. indenizatória, envolvendo prestação de serviços de internet (*WhatsApp*).

Narra o autor, na inicial, ter tido sua conta junto ao *WhatsApp* banida, sem qualquer justificativa ou aviso, ocasionando-lhe grande prejuízos, uma vez que dependia do aplicativo para manter contato com seus clientes em seu pequeno comércio de chaveiro. Alega ter tentado entrar em contato com a ré para resolver a questão administrativamente, contudo, sem sucesso. Aduz, ainda, que teve sua foto de perfil alterada diversas vezes, mensagens visualizadas sem seu consentimento. Ingressou com a presente demanda a fim de condenar a ré ao restabelecimento integral da conta no *WhatsApp* ao status anterior ao banimento, com todas as conversas, mídias e características, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), bem como ao pagamento de danos morais indenizáveis no valor de R\$20.000,00.

A liminar foi deferida pela decisão de fls. 27/29.

Contestação às fls. 74/102.

Réplica do autor às fls. 150/157.

Sobreveio, então, a sentença de fls. 164/170, que julgou o feito conforme relatado.

Pois bem.

A sentença não comporta reparo.

Afasta-se, de início, a preliminar de ilegitimidade passiva, visto que, de acordo com precedentes desta Corte e do Superior Tribunal de Justiça, é legítima para representar os interesses da WhatsApp LLC no Brasil.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Decisão que determinou a reativação da conta do agravado nas redes sociais WhatsApp e Instagram, sob pena de multa diária. Recurso do Facebook. Alegação de ilegitimidade ativa passiva. Inocorrência. Agravado que demonstrou ser o titular da conta de WhatsApp por meio dos documentos que constam dos autos. Jurisprudência consolidada no sentido de que o Facebook Brasil é parte legítima para representar os interesses da WhatsApp LLC no país. Precedentes do STJ e do TJ-SP. Multa diária de R\$ 1.000,00 pelo descumprimento. Razoabilidade. Total conformidade com a jurisprudência pátria. Agravante com vasta capacidade econômica. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2179069-89.2022.8.26.0000; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2022; Data de Registro: 30/11/2022)

Quanto a alegação da apelada de perda superveniente do interesse, cumpre pontuar que, embora haja alegação de que o serviço já fora restabelecido, o que o apelante não nega, não ocorreu *in casu* a perda superveniente do interesse.

Isso porque, com a sentença de improcedência, o autor está sujeito a ter sua conta bloqueada novamente. Ademais, ainda há se de analisar devidamente o cabimento de danos morais indenizáveis em favor do autor diante dos bloqueios ocorridos.

É certo que o caso retratado nos presentes autos versa sobre relação de consumo, estando, portanto, sujeito ao regime protetivo consagrado pela legislação consumerista, com possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de

Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Tem aplicação ao caso o Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Os provedores de conexão e aplicações de internet, por sua vez, são obrigados a observar os fundamentos e princípios que regem o uso da internet no Brasil, até porque podem ser responsabilizados por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros (art. 18 e seguintes, da Lei nº 12.965/14).

Em razão do contrato firmado entre as partes, considerado o dever constitucional e legal de preservação dos direitos dos usuários, cabe aos provedores de aplicações como é o caso da ré Facebook - suspender contas de usuários que se traduzam não apenas em violação aos termos do contrato, mas especialmente à privacidade, à segurança e à proteção de dados pessoais, porquanto alçados à categoria de direitos fundamentais (art. 5º, X e LXXIX, da Constituição Federal).

No entanto, em qualquer caso, nos termos do art. 5º, LV, da Constituição Federal, bem como do art. 422 (cláusula geral da boa-fé objetiva) e art. 421 (cláusula geral da função social do contrato), ambos do CC/2002, devem os provedores de internet, antes da decisão definitiva, e sem prejuízo da manutenção da suspensão determinada inicialmente, viabilizar o direito de defesa, com direito a recurso, independentemente da existência de previsão regulamentar, considerada a eficácia horizontal das normas de direitos fundamentais.

O direito de defesa, consagrado a toda pessoa humana, também está devidamente regulamentado em Convenções e Tratados de Direitos Humanos, como, por exemplo, nas garantias judiciais previstas no art. 8 da Convenção Americana de Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), frisando-se que, muito embora a sua redação faça referência aos processos penais, também serve de baliza e tem aplicabilidade aos conflitos cíveis, consideradas as peculiaridades de cada caso.

No caso específico dos autos, é incontroverso que a conta era utilizada tanto para fins pessoais como para fins comerciais, como afirmado pelo apelante na inicial.

No entanto, a apelada não comprovou que os apelantes receberam qualquer tipo de notificação para alertá-los sobre o uso irregular da conta, ou mesmo oportunizar a possível migração para o aplicativo na modalidade “*Business*”, já que afirma que foi esse o motivo do banimento (uso comercial de conta pessoal).

Nesta senda, pondera-se que, embora o uso irregular do aplicativo pelos apelantes, a apelada não poderia, de forma arbitrária, banir o usuário sem prévio aviso, ou deixar de oportunizar a regularização do uso pelo usuário.

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 na íntegra da conta mantida pelo consumidor no aplicativo “Whatsapp”, devendo os apelantes optarem entre o uso pessoal (WhatsApp Messenger) ou comercial (“WhatsApp Business”) em relação ao número de telefone indicado na inicial.

A propósito:

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais. Suspensão temporária de conta do autor na plataforma "Facebook". Sentença de improcedência. Recurso apresentado pelo requerente, pugnando pela reforma da r. sentença, com o reconhecimento da procedência da ação. Exame: suspensão temporária da conta do autor que ocorreu sem notificação prévia para possibilitar o exercício do contraditório pelo usuário, tampouco com informação detalhada sobre os motivos da suspensão, indicando-se as condutas e as respectivas regras de utilização da plataforma violadas. Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade de sua conduta, o que lhe incumbia. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Dano moral caracterizado. Conta do autor que era utilizada para fins profissionais, com veiculação de anúncios pagos. Suspensão repentina da conta que violou direitos da personalidade do autor, com prejuízo à imagem e à interação com o público-alvo no mês de conscientização de doença que é um dos principais objetos de atuação médica do autor. Indenização arbitrada no valor de R\$ 3.000,00, que se mostra adequado e proporcional considerando as circunstâncias do caso concreto e os precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada. Honorários advocatícios redistribuídos. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1007987-71.2022.8.26.0011; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2023; Data de Registro: 30/05/2023)

APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Aplicativo Instagram - Desativação de conta - Sentença de parcial procedência - Insurgência da ré sob a alegação de possível violação pela autora dos Termos de Serviço - Relação de consumo caracterizada - Não comprovação de prática violadora das regras de utilização do aplicativo - Inovação recursal ao especificar, nesse momento processual, ter havido violação da política de SPAM - Inadmissibilidade - Indevida desativação dos serviços fornecidos pelo aplicativo sem aviso prévio e motivo justificável - Falha na prestação dos serviços evidenciada - DANO MORAL - Ocorrência - Abalo da imagem da demandante configurada - Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Manutenção - Razoabilidade e proporcionalidade do montante à comprovada extensão do dano e ao grau de reprovabilidade da conduta lesiva na hipótese - Sentença de parcial procedência mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1030313-49.2022.8.26.0100; Relator (a): Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2023; Data de Registro: 10/04/2023)

Resta analisar as alegações de invasões constantes na conta de usuário do autor.

Pois bem.

Diante da incidência do CDC, deve-se aplicar as regras de responsabilização objetiva a ele inerentes, dada a notória situação de vulnerabilidade do consumidor/usuário, fruto da presunção legal absoluta (*iuris et de iure*) contida no art. 4º, I, do CDC.

É cediço que nos termos do art. 14 do CDC, “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou adequadas sobre sua fruição e riscos*”.

No § 1º do dispositivo em questão, o Código define o serviço como defeituoso “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar”.

Nesse sentido, nos termos do § 3º, incisos I e II, exime-se o fornecedor da responsabilidade somente quando provar: “*I que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

A ré, por sua vez, nem sequer aborda diretamente a questão das invasões e constantes bloqueios que o autor alega ter sofrido, apenas escora-se na justificativa de bloqueio da conta de usuário com base na violação dos Termos de Serviço do *WhatsApp*.

Sopesando os elementos fáticos envolvendo a alegação de fraude em questão, deve-se concluir pela falha no dever de segurança da requerida.

O caso retratado nos autos denota a existência de uma falha sistêmica generalizada nas ferramentas de segurança utilizadas pelas plataformas da ré, haja vista o caráter corriqueiro de fraudes envolvendo invasão de perfis que passam a promover vendas fraudulentas e oportunidades de ganhos financeiros, que, via de regra, aportam ao Judiciário em busca de solução,

bastando uma simples busca da jurisprudência deste Tribunal para ter noção da frequência com que tais golpes são aplicados.

Ademais, em face da evidente hipossuficiência técnica do usuário autora, caberia à ré demonstrar que ela, efetivamente, tivesse descuidado de observar as configurações de segurança de seu perfil, o que em momento algum ocorreu.

Nem mesmo eventual a hipótese de culpa exclusiva de terceiro mereceria acolhida, uma vez que o fato se insere na categoria de fortuito interno, intimamente relacionado ao próprio risco da atividade desenvolvida pela ré, o que, como se sabe, não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Assim, o fornecedor de produtos ou serviços, por auferir algum tipo de benefício oriundo do desenvolvimento de tal atividade, não pode, em casos como o ora ilustrado, pretender se eximir do dever de indenizar, pois é cediço que o Código de Defesa do Consumidor adotou a chamada teoria do risco proveito, que, em linhas gerais, preceitua que o fornecedor que de alguma forma participe da cadeia de consumo obtendo vantagem econômica deve responder por eventuais danos causados ao consumidor.

Confira-se, a respeito, a lição de Bruno Miragem:

“No direito do consumidor, seja pela posição negocial ocupada pelo fornecedor responsável pela reparação dos danos causados ou mesmo pelo aspecto econômico que envolve a relação de consumo no mercado de consumo -, o fundamento essencial do regime de responsabilidade objetiva do fornecedor é a teoria do risco-proveito. Ou seja, responde pelos riscos de danos causados por atividades que dão causa a tais riscos aqueles que a promovem, obtendo delas vantagem econômica. Trata-se, no caso, da distribuição dos custos que representam os riscos causados pela atividade de fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo. E não se diga que o fornecedor suportará tais custos. Apenas que se elege um critério eficiente de sua redistribuição por toda a cadeia de fornecimento, uma vez que os mesmos serão necessariamente repassados, por intermédio do sistema de preços, a todos os consumidores que terminam por remunerar o fornecedor também em consideração dos custos representados pelas eventuais indenizações que ele venha a suportar”. (MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor 8 ed.

São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019)

Logo, como já aludido, diante da invasão da conta por terceiro caberia ao réu demonstrar a culpa exclusiva do consumidor, isto é, de que a invasão só teria ocorrido por força de falha atribuível ao uso e armazenamento dos dados de acesso pelo autor, ônus do qual não se desincumbiu.

Os danos morais, por seu turno são devidos.

O dano moral, ainda mais sob uma perspectiva constitucionalizada do direito civil, somente se configura quando houver lesão à dignidade humana e seus substratos: liberdade, igualdade, solidariedade e integridade psicofísica. Nesse sentido a doutrina de Maria Celina Bodin de Moraes (Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro, Editora Processo, 2017, pág. 327):

“Constitui dano moral a lesão a qualquer dos aspectos componentes da dignidade humana dignidade esta que se encontra fundada em quatro substratos e, portanto, corporificada no conjunto dos princípios da igualdade, da integridade psicofísica, da liberdade e da solidariedade”.

A análise quanto à configuração dos danos morais, assim, prescinde da avaliação quanto à subjetividade do dano psíquico: se verifica objetivamente, a partir da ocorrência de violação aos substratos da cláusula geral de tutela da pessoa humana.

Há, no caso, violação à liberdade de contratar e à integridade psicofísica, em razão da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

A teoria do desvio produtivo do consumidor ganhou notoriedade com a doutrina de Marcos Dessaune. Consiste na indenização pela perda do tempo livre, diante de uma situação de mau atendimento, desviando-se o consumidor de suas competências com o objetivo de resolver problema criado pelo próprio fornecedor. É, pois, consagradora do direito constitucional à proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, e art. 170, V, da Constituição Federal), assim como à

proteção contra práticas comerciais abusivas (art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor), à efetiva prevenção e reparação aos danos patrimoniais e morais (art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor), e aos deveres anexos de proteção, cuidado e cooperação, decorrentes da boa-fé objetiva.

Sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor afirma Marcos Dessaune (in Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: uma visão geral, Revista Luso-brasileira de Direito do Consumo, vol. VII, nº 28, Marcos Dessaune):

“o tempo é o suporte implícito da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve, e a vida constitui-se das próprias atividades existenciais que nela se sucedem. Esse tempo vital tem valor inestimável, visto que é um bem econômico escasso que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida. Por sua vez, as atividades existenciais não admitem adiamentos nem supressões indesejados, uma vez que são interesses suscetíveis de prejuízo inevitável quando deslocados no tempo. No Brasil, a expectativa de vida ao se nascer no ano de 2015 era de 75,5 anos. Significa dizer que o maior, o mais valioso e o verdadeiro capital de toda pessoa, que por meio de escolhas livres e voluntárias pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, são esses 75,5 anos, 27.557 dias ou 661.380 horas de vida do brasileiro. Por tudo isso está equivocada a jurisprudência brasileira que afirma que a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano extrapatrimonial ressarcível.”

Nesse mesmo sentido a recente jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE. 1. Ação civil pública ajuizada em 07/01/2013, de que foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2015 e concluso ao Gabinete em 25/08/2016. Julgamento pelo CPC/73. 2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC). 3. Devidamente analisadas e discutidas

as questões de mérito, e fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 535, II, do CPC/73. 4. Esta Corte admite a juntada de documentos, que não apenas os produzidos após a inicial e a contestação, inclusive na via recursal, desde que observado o contraditório e ausente a má-fé. **5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado - ou, ao menos, atenuado - se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.** 6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, **esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor.** Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC). 7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele - consumidor - quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias - levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante -, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém. 8. Recurso especial desprovido. (REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018)

No caso, em seu voto, a Ministra Nancy Andrighi assim consignou:

A começar pela tentativa por vezes frustrada de localizar a assistência técnica próxima de sua residência ou local de trabalho ou até mesmo de onde adquiriu o produto; e ainda o esforço de agendar uma “visita” da autorizada tarefa que, como é de conhecimento geral, tem frequentemente exigido bastante tempo do consumidor, que se vê obrigado a aguardar o atendimento no período da manhã ou da tarde, quando não por todo o horário comercial.

Aliás, já há quem defenda, nessas hipóteses, **a responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil**: Marcos Dessaune (Desvio Produtivo do Consumidor O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48); Pablo Stolze (Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista

Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017); Vitor Vilela Guglinski (Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017). (...)

A modernidade exige soluções mais rápidas e eficientes, e o comerciante, porque desenvolve a atividade econômica em seu próprio benefício, tem condições de realizá-las!

Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado ou, ao menos, atenuado se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.

(...)

Logo, à luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor.

Toda essa dinâmica que se revela na prática, portanto, demonstra que a via-crúcis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).

Certo que a conduta da ré apelante ao bloquear indevidamente a conta do autor diversas vezes após ter sua conta invadida reiteradas vezes, sem qualquer justificativa plausível, exigindo dele esforços para solucionar um problema a que não deu causa, com lesão à personalidade, dificultando sua atividade laboral, fazendo surgir o dever de indenizar.

E, no que tange a fixação do valor da indenização moral, deve-se observar que seu arbitramento levará em conta as funções ressarcitória e punitiva da indenização, assim como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, não podendo o dano moral representar procedimento de enriquecimento para aquele a que se pretende indenizar, como também não pode ser diminuto a ponto de não incentivar a ré no aprimoramento dos seus serviços, evitando a reiteração de condutas indevidas.

A respeito, ensina Caio Mário da Silva Pereira que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos poder ser mesmo mais valioso do que o integrante de seu patrimônio deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. (“Responsabilidade Civil”, Editora Forense, 9ª ed., pág. 60).

Sobre o tema, ainda:

O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que a indenização a esse título deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato. (STJ. 4ª Turma, REsp 245.727/SE, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 28/03/2000)

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa à esfera extrapatrimonial da parte autora e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, diante das circunstâncias do caso, tem-se que a respectiva indenização deve ser fixada, não na quantia pleiteada pelo autor, mas em R\$ 10.000,00, valor que se mostra suficiente à reparação do dano, não havendo que se falar em redução.

No mais, resta patente que foi a ré quem deu causa à ação, pois evidenciado que a suspensão da conta do autor foi indevida, não havendo restabelecimento apenas após a concessão da tutela de urgência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, não há falar em afastamento do dever de arcar com ônus da sucumbência.

Assim, o presente recurso merece provimento, reformando-se a sentença para que seja a ré condenada ao pagamento de indenização a título de danos morais fixada em R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir da data da publicação deste v. acórdão, com incidência de juros de mora a partir da citação, calculados com base no art. 406 do Código Civil, dado o advento da Lei 14.905/2024, não havendo de se falar em incidência da Súmula 54 do STJ, haja vista se tratar de relação contratual entre as partes.

Em razão da sucumbência, arcará a ré com a totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados por equidade no mínimo previsto pela Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, nos termos do art. 85, § 8º-A, do CPC/2015, no valor de referência previsto na respectiva tabela de honorários à época do trânsito em julgado desta ação, atualmente fixado em R\$5.557,28.

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

ALFREDO ATTÍE
Relator