



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318683

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1099871-40.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado STEFANO FERREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com determinação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), MOURÃO NETO E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: Capital – Foro Central – 8ª Vara Cível

MM. Juiz da causa: Carlos Eduardo Vieira Ramos

Apelante: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado: Stefano Ferreira

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Criado perfil falso em nome do Autor no aplicativo WhatsApp para fins ilícitos – Demora excessiva na desativação da conta – Ausentes mecanismos extrajudiciais efetivos para a cessação da prática do ato ilícito – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Dano moral caracterizado – **SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA**, para tornar definitiva a tutela de urgência condenando a Requerida à obrigação de fazer consistente em desativar definitivamente o perfil do WhatsApp vinculado ao número +55 11 95903-8491, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00 – **RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO**

Voto nº 41339

Trata-se de apelação interposta pela Requerida contra a sentença de fls.140/153, prolatada pelo I. Magistrado Carlos Eduardo Vieira Ramos (em 24 de outubro de 2024), que julgou procedente a “ação de obrigação de fazer c/c reparação de danos”, para tornar definitiva a tutela de urgência, condenando a Requerida à obrigação de fazer consistente em desativar definitivamente o perfil do *WhatsApp* vinculado ao número +55 11 95903-8491, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00 (com correção monetária desde a sentença

e juros moratórios desde a citação), além das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios (fixados em R\$ 1.000,00). Anoto que atribuído à causa o valor de R\$ 10.000,00.

Alega a ilegitimidade passiva, que caracterizada a perda superveniente do objeto (“conta aparentemente indisponível no aplicativo *WhatsApp*”), que ausente o dever de monitoramento de informações dos usuários ou de eventual criação de novas contas falsas, que configurado o fortuito externo, que presentes mecanismos para o bloqueio da conta, que impossível o cumprimento da obrigação de fazer, que descabida a fixação de multa cominatória, que excessivo o valor da astreinte, que não caracterizado o dano moral, e que excessivo o valor da indenização. Pede o provimento do recurso, para julgar extinto o processo ou para afastar a condenação indenizatória e a multa cominatória ou para reduzir os valores (fls.156/177). Preparo a fls.178/179.

Contrarrazões a fls.184/192.

É a síntese.

De início, anoto que caracterizada a legitimidade processual da Requerida quanto à obrigação de fazer consistente em adotar providências atreladas ao aplicativo *WhatsApp*, pois “conforme entendimento massacrante das Câmaras da Sessão de Direito Privado do TJSP, é proprietário e opera o aplicativo *WhatsApp* no Brasil” (TJSP, Apelação Cível 1108586-47.2019.8.26.0100, Relator Desembargador Gilson Delgado Miranda, 35ª Câmara de Direito Privado, julgado em 24.06.2020, DJe 24/06/2020).

No mais, fatos incontroversos que, em 25 de junho de 2024, terceiros utilizaram o nome e a imagem do Autor para a criação de perfil falso no aplicativo *WhatsApp* (+55 11 95903-8491) com a finalidade de praticar atos ilícitos contra terceiros (clientes do Autor).

A cópia do *e-mail* de fls.32/33 consigna que o Autor comunicou a fraude à Requerida (em 26 de junho de 2024), que, contudo, manteve-se inerte.

Assim, a criação de perfil falso em nome do Autor para fins

ilícitos, evidencia a falha no sistema de segurança da Requerida (o que caracteriza defeito na prestação dos serviços) e, por outro lado, incumbia à Requerida disponibilizar mecanismos extrajudiciais efetivos para a cessação da prática do ato ilícito, o que não ocorreu.

Logo, caracterizada a falha na prestação dos serviços da Requerida, pois houve demora excessiva para desativação do perfil falso, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem do Autor para fins ilícitos e exigindo que o Autor realizasse esforços para sanar erro a que não deu causa, com lesão à personalidade, daí o dever de indenizar.

O valor da indenização deve ser proporcional à reprovabilidade da conduta, promovendo a justa reparação do dano sofrido e a adequada punição da Requerida (para que evite a repetição do atentado), sem resultar em enriquecimento indevido do Autor e, nesse sentido, razoável o valor fixado (R\$ 7.500,00).

Em relação à obrigação de fazer, observo que o número foi excluído da plataforma do *WhatsApp* somente após a concessão da tutela provisória (fls.56), o que não implica, por si, na perda do objeto, pois a falta de apreciação jurisdicional (e da coisa julgada) permitiria, por consequência, o posterior restabelecimento da conta fraudulenta.

Dessa forma, correta a condenação consistente na desativação permanente do perfil do *WhatsApp* vinculado ao número +55 11 95903-8491, tornando definitiva a tutela de urgência (fls.38/44).

Quanto à multa cominatória, a função precípua da *astreinte* é impelir o cumprimento da obrigação de fazer, ressaltando-se que não constitui fim em si, mas medida voltada à “efetivação da tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente” (artigo 536, *caput*, do Código de Processo Civil). Tanto assim, que o Juiz pode, de ofício, revogar a imposição ou alterar o valor ou a periodicidade se verificar que a multa se tornou insuficiente ou excessiva ou, ainda, se o obrigado demonstrou cumprimento parcial superveniente da obrigação ou justa causa para o descumprimento (artigo 537, parágrafo 1º, do mesmo Código).

Nesse sentido, correta a fixação de multa cominatória quanto à obrigação de fazer, sendo razoável o valor fixado – multa diária de R\$ 200,00, limitada a 30 dias (fls.38/44), que é compatível com a obrigação e capaz de afastar a recalcitrância da Requerida ao cumprimento da ordem judicial – notando-se que a controvérsia acerca da exigência da multa deve ser apreciada em incidente de cumprimento de julgado (se o caso).

Destarte, mantida a sentença, adotados também os seus fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

Por fim, razoável a majoração dos honorários advocatícios do patrono do Autor para R\$ 2.000,00, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, nego provimento recurso, e majoro os honorários advocatícios do patrono do Autor para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com correção monetária desde hoje e juros moratórios desde o trânsito em julgado da decisão, observado o disposto nos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, do Código Civil (com redação dada pela Lei número 14.905/2024), quanto ao índice aplicável.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator