



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000327425

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017234-15.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelado DOUGLAS GRANGEIRO SANTOS OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 55168

APEL. Nº 1017234-15.2023.8.26.0020

COMARCA: SÃO PAULO

APTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

APDO: DOUGLAS GRANGEIRO SANTOS OLIVEIRA

PRELIMINARES – Ilegitimidade passiva – Afastamento – Inépcia da inicial – Rejeição – Perda do objeto – Inocorrência.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Insurgência do réu – Irrazoabilidade - Conta no aplicativo Whatsapp Business – Desativação da conta, sem justificativa plausível – Falha na prestação dos serviços do réu que é incontestável – Reativação de rigor - Configurada ofensa de ordem moral – “Quantum” arbitrado em R\$ 10.000,00 que atende critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso improvido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais ajuizada por Douglas Grangeiro Santos Oliveira contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. que, pela r. sentença (págs. 258/262), proferida pelo magistrado JOSÉ ROBERTO LEME ALVES DE OLIVEIRA, foi julgada procedente para confirmar a tutela antecipada, de forma a restabelecer a conta do WhatsApp mencionada na petição inicial, e condenar o réu a pagar a quantia de R\$ 10.000,00 a título de dano moral, acrescida de correção monetária a partir da publicação da sentença e juros de mora legais, nos termos da atual redação do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, dada pela Lei Federal nº 14.905, de 28 de junho de 2024. Em razão da sucumbência, condenou o réu a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Irresignado, apela o réu arguindo preliminares de ilegitimidade passiva, de extinção do feito por ausência de documento que comprove a titularidade da conta e de perda superveniente do objeto, em

razão da reativação da conta no curso do feito. No mais, sustenta, em síntese, que a desativação da conta ocorreu de forma lícita, em virtude de violação aos termos de uso do aplicativo, razão pela qual não há falar em danos morais. Subsidiariamente, pede a redução da indenização a tal título. Argumenta, por fim, com a impossibilidade técnica de cumprimento da determinação judicial e com o descabimento da multa cominatória ou, ao menos, com a necessidade de sua redução.

Recurso bem processado, acusando resposta (págs. 300/314), subiram os autos.

É o relatório.

Narra o autor/apelado que é proprietário da empresa ZDigital e titular do número telefônico +55 (11) 96197-1759 e que a linha sempre foi utilizada para comunicação com seus clientes, principalmente via WhatsApp Business; que, no dia 26.09.2023, verificou que o referido aplicativo foi suspenso indevidamente, sem qualquer notificação prévia, permanecendo assim até a propositura da presente ação. Pediu a concessão da tutela antecipada para que seja determinado ao réu que restabeleça o serviço do WhatsApp Business, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00 e, ao final, além da confirmação da liminar, a procedência da pretensão com a condenação do réu à reparação dos danos morais em quantia não inferior a R\$ 20.000,00.

De início, esta Egrégia Corte de Justiça tem decidido que, como o Facebook e o “Whatsapp” pertencem ao mesmo grupo econômico e este último não tem representação no Brasil, o Facebook tem legitimidade para responder pelo “Whatsapp”.

Neste sentido, em brilhante decisão da 6ª Câmara de Direito Privado deste Tribunal de Justiça, cujo v. acórdão teve o voto condutor da Relatora Maria do Carmo Honório, que, com precisão e abordagem cirúrgica, enfrentou matéria semelhante ao caso: “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. FORNECIMENTO DE DADOS DE REGISTRO DE ACESSO E BLOQUEIO DE LINHAS TELEFÔNICAS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. QUESTÃO DECIDIDA EM

RECURSO ANTERIOR. COISA JULGADA CONFIGURADA. PERDA SUPERVENIENTE DO OBJETO DA DEMANDA NÃO CONFIGURADA. PRESENTE A UTILIDADE DO PROVIMENTO JURISDICIONAL BUSCADO. INTERESSE DE AGIR. UTILIDADE E ADEQUAÇÃO CARACTERIZADOS. REVELIA CONFIGURADA. INTEMPESTIVIDADE DA CONTESTAÇÃO. OBRIGAÇÃO DO FACEBOOK DE FORNECER OS REGISTROS DE ACESSO DE USUÁRIO DO APLICATIVO “WHATSAPP”. EMPRESAS QUE COMPÕEM O MESMO GRUPO ECONÔMICO. OBRIGAÇÃO QUE DECORRE DO ART. 15 DA LEI Nº 12.295/2014. INVIABILIDADE DO CUMPRIMENTO NÃO DEMONSTRADA. BLOQUEIO DE LINHAS TELEFÔNICAS. MEDIDA NECESSÁRIA A IMPEDIR A PERPETUAÇÃO DA PROPAGAÇÃO DE CONTEÚDO INDECOROSO. DESCUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE FORNECIMENTO DE DADOS CADASTRAIS POR EMPRESA DE TELEFONIA. NÃO VERIFICAÇÃO. CORRÉ QUE APRESENTOU DADOS E NÃO OFERECEU RESISTÊNCIA À PRETENSÃO AUTORAL. AFASTAMENTO DA IMPOSIÇÃO DO ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA. INSURGÊNCIA CONTRA O VALOR DA MULTA FIXADA PARA O CASO DE DESCUMPRIMENTO DA ORDEM. “ASTREINTES” FIXADAS ADEQUADAMENTE. RECURSO DAS AUTORAS PROVIDO; RECURSO DA CORRÉ O. S.A PARCIALMENTE PROVIDO; E RECURSO DO CORRÉU F. S. O. do B. LTDA. NÃO PROVIDO. 1. Não é possível rediscutir questões preliminares já analisadas por ocasião do julgamento de recurso anterior, por ter se operado o fenômeno da coisa julgada. 2. Não há que se cogitar de perda superveniente do objeto da demanda, se o provimento jurisdicional buscado ainda é dotado de utilidade. 3. Se a ação ajuizada é útil e adequada ao fim colimado, não há fundamento para o reconhecimento da ausência de interesse de agir. 4. Diante do comparecimento espontâneo do réu e do decurso do prazo legal sem a apresentação de defesa, impõe-se o reconhecimento de sua revelia, nos termos do art. 344 do CPC. 5. A obrigação de o Facebook fornecer os dados referentes à conta aberta no aplicativo “WhatsApp” decorre do fato de pertencer ao mesmo grupo econômico da empresa WhatsApp LLC., bem

como do quanto disposto no art. 15 da Lei nº 12.965/2014. Precedentes. 6. É salutar a determinação de bloqueio das linhas telefônicas utilizadas para propagar informação/conteúdo indecoroso à parte autora, sob pena da incidência de multa diária. Precedentes. 7. Prestadas as informações cadastrais dos usuários das linhas telefônicas, impõe-se o reconhecimento do cumprimento da determinação judicial pela operadora de telefonia. Tal circunstância, somada à necessidade de ajuizamento da ação judicial e à ausência de resistência à pretensão autoral, dá ensejo ao afastamento da condenação da corré ao pagamento das verbas de sucumbência. Precedentes. 8. Tendo sido fixadas "astreintes" em patamar razoável, em consideração à natureza da discussão e das lesões expostas na petição inicial, não há fundamento para redução ou readequação do valor." (TRIBUNAL DE JUSTIÇA PODER JUDICIÁRIO São Paulo Apelação Cível nº 1070550-65.2021.8.26.0002 - JSC 3 O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA ZOMER (Presidente sem voto), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E COSTA NETTO. São Paulo, 16 de fevereiro de 2023. MARIA DO CARMO HONÓRIO RELATORA)

Por conseguinte, e reforçando o que já se afirmou, basta uma consulta à rede mundial de computadores para verificar que, em 19/02/2014, FACEBOOK adquiriu Whatsapp Inc., o que o legitima a responder, no cumprimento da legislação brasileira, pelos atos aqui praticados por intermédio do referido aplicativo.

No mais, apenas o apelante tem representação no Brasil, razão pela qual é necessário facilitar o acesso do consumidor à justiça, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, acesso que ficaria seriamente prejudicado se o consumidor tivesse que demandar a empresa que possuísse representação apenas no exterior.

Ainda, "Prestação de serviços Ação de obrigação de fazer Alegada fraude no aplicativo whatsapp Ação direcionada contra Whatsapp Inc., empresa constituída e sediada nos EUA, sem sede, filial ou sucursal no Brasil, e Facebook do Brasil Serviços Online Ltda., empresa brasileira Agravo de instrumento interposto pela última Ilegitimidade passiva e

obrigação impossível não verificadas Hipótese expressamente prevista no Marco Civil da Internet Recurso improvido” (TJSP – Agravo de Instrumento nº 2278271-44.2019.8.26.0000 – 26ª Câmara de Direito Privado – Relator: VIANNA COTRIM – Data do Julgamento: 27/02/2020).

Portanto, verifica-se que o Facebook tem legitimidade passiva em relação a si e ao Whatsapp para figurar no polo passivo da demanda.

Por sua vez, o autor acostou aos autos “print” com o número da linha telefônica e aplicativo do Whatsapp, em que este último lhe informou sobre o banimento de sua conta, assim como fora juntado o *e-mail* do suporte técnico (págs. 22/23), o que evidencia a titularidade da conta por parte do autor.

Outrossim, o restabelecimento da conta no curso do feito decorreu de cumprimento da tutela de urgência deferida, não havendo que se falar em perda de objeto.

Quanto ao mérito, não se desconhece que no contrato da plataforma do aplicativo Whatsapp há cláusula que permite a interrupção dos serviços, em razão de eventuais violações aos termos de uso e serviço.

Na espécie, contudo, a conduta do réu de desativação da conta do autor no aplicativo Whatsapp se revelou abusiva, pois não houve justificativa plausível, tampouco demonstração de irregularidade perpetrada pelo autor.

Do “print” de pág. 23, bem como da contestação e das razões de apelação ofertadas, denota-se alegação genérica de violação aos Termos de Serviço.

Convém assinalar que, em face da evidente hipossuficiência técnica do usuário-autor, caberia ao réu demonstrar que ele, efetivamente, tivesse descuidado de observar as regras do aplicativo, o que em momento algum ocorreu.

Essa atitude, conseqüentemente, não pode ser caracterizada como exercício regular de direito, eis que excedeu o réu em seu direito ao desativar a conta indefinidamente, devendo responder

objetivamente pela prestação do serviço defeituoso, o qual foi causa direta dos transtornos experimentados pelo autor, que utiliza a conta do Whatsapp Business para prestação de serviços, de sorte que o nexo causal está configurado com relação ao dano moral.

Assim, o pedido de obrigação de fazer era mesmo de ser acolhido, para a reativação da conta descrita na exordial.

Ademais, a suposta impossibilidade técnica para restabelecimento do perfil não é crível, até mesmo porque o próprio réu argumenta que cumpriu a determinação.

A fixação de astreintes - e seu valor -, por conseguinte, também se revela escorreita e já foi objeto de apreciação no bojo do agravo de instrumento **2287777-05.2023.8.26.0000**.

Além disso, evidente que o bloqueio abusivo da conta do autor lhe causou danos extrapatrimoniais, eis que permaneceu sem acesso, tendo prejuízos em sua atividade profissional.

No tocante ao valor indenizatório, merece ser mantido em R\$ 10.000,00, com os consectários legais, considerando a ofensa perpetrada e a capacidade econômico-financeira de ambos ofensor e ofendido.

Por conseguinte, fica mantida a r. sentença de primeiro grau, majorando-se a verba honorária de sucumbência para 12% do valor da condenação, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora