



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000331163**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2017741-48.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante RAFAEL DA SILVA BIAO (JUSTIÇA GRATUITA), é agravado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

**WALTER EXNER**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Agravo de Instrumento nº:** 2017741-48.2025.8.26.0000.

**Agravante:** Rafael da Silva Biao.

**Agravada:** Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

**Ação:** Obrigação de fazer c.c indenizatória (nº 1190374-10.2024.8.26.0100).

**Comarca:** São Paulo – Foro Central – 39ª Vara Cível.

**Juíza prolatora:** Juliana Koga Guimarães.

### **Voto nº 40.907**

Agravo de Instrumento. Ação de obrigação de fazer c.c indenizatória. Tutela de urgência. Restabelecimento da conta no “WhatsApp Business”. Instrumento de trabalho do autor. Banimento sem explicações prévias. Tentativas frustradas de contato com a empresa ré. Postura que se revela arbitrária. Decisão reformada. Conta utilizada para fins profissionais. Reativação da conta que se impõe. Requisitos autorizadores da medida de urgência pleiteada em cognição sumária. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de agravo de instrumento interposto contra a respeitável decisão de fls. 230/231, dos principais, que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, indeferiu a tutela de urgência.

Inconformado, recorre, o autor, alegando, de largada, a abusividade da medida, pelo réu, de suspensão unilateral, injustificada e sem prévio aviso do seu número de “*WhatsApp Business*”, que se trata de seu único canal de comunicação profissional com a sua clientela. Sustenta que o impacto da medida ultrapassa os danos econômicos, atingindo a

confiabilidade de seus clientes e a continuidade das suas operações. Sustenta que os documentos juntados comprovam que é o titular da conta de “*WhatsApp*” e do respectivo número de telefone vinculado a este veículo de comunicação. Pugna o restabelecimento imediato, através de pedido de tutela provisória de urgência antecipatória, do seu número, uma vez que presentes os requisitos da probabilidade do direito, perigo de dano irreparável e risco ao resultado útil do processo.

Instada a se manifestar, a parte agravada apresentou contraminuta alegando preliminarmente ilegitimidade *ad causam* para figurar no polo passivo da demanda. Sustenta ausência de probabilidade do direito pleiteado pelo autor, falta da demonstração de fundado receio de dano ou risco ao resultado do processo, bem como a verossimilhança das alegações nos termos dos artigos 273 e 300, do CPC, tendo em vista que o bloqueio é legítimo e está expressamente previsto no contrato, pois, embora não tenha como apurar a causa exata para a interrupção da prestação do serviço, esta ocorre nos casos de violação à Política Comercial da plataforma, através de conduta contrária aos Termos e Política, que assinou o autor. Pugna, ao final, pela manutenção da decisão impugnada.

O recurso foi recebido no efeito meramente devolutivo e encaminhado a julgamento.

**É o relatório.**

Narra a inicial que o autor é consultor de

vendas da empresa Porto Seguro Administradora de Consórcios e faz uso “*WhatsApp Business*”, seu principal canal de comunicação com os clientes, colaboradores e parceiros, sendo a conta foi banida pelo réu, sem qualquer motivo plausível. Especificamente, aduz que o seu número de “*WhatsApp*” foi banido sob alegação de “*Violação de Política de Mensagens do WhatsApp ou a Política Comercial da Meta*”, porém sem provas ou explicações. Argumenta que a desativação da conta pela agravada foi ilícita e lhe gerou graves prejuízos.

A tutela de urgência foi indeferida, por não se vislumbrar verossimilhança no pedido do autor, pois não demonstrado o real motivo do bloqueio ao acesso a conta, não sendo possível pressupor que não tenha havido violação aos termos de uso da ré.

Respeitada a convicção do juízo “*a quo*”, a decisão deve ser reformada, de modo que **o inconformismo comporta provimento.**

A controvérsia recursal cinge-se na existência ou não dos requisitos legais autorizadores da medida liminar de urgência.

Compulsando os autos, incontestado que o bloqueio da conta, num primeiro momento, evidencia a probabilidade do direito alegado pelo autor, ora agravante, bem assim o perigo de dano irreparável.

Nota-se que o agravante é titular da conta

de número +55 11 995402907 (fls. 27 c.c. 38/43 dos principais), bem assim que o seu “*WhatsApp*” que fora bloqueado estava vinculado a este número e era utilizado através da versão “*Business*” (fl. 5 dos principais). Provou, ademais, que o seu acesso ao “*WhatsApp Business*” foi bloqueado (fl. 5 dos principais) sem indicação do motivo, e que, a despeito de ter enviado à agravada e-mails visando obter explicações sobre o motivo da suspensão e solicitando a reativação da conta, recebeu apenas respostas genéricas e automáticas de que não seria mais possível a solicitação de análises de contas por e-mail, mas apenas pelo aplicativo do “*WhatsApp*” (fls. 44/45 dos principais). Demonstrou ainda que apresentou reclamação no “*Reclame Aqui*” (fls. 48/49 dos principais), que jamais fora respondida pelo réu.

Não bastasse isso, o autor demonstrou ser consultor de vendas (fls. 35/36) e, como tal, é notório que utiliza o “*WhatsApp Business*” como meio de comunicação com os seus clientes - tal como demais consultores de vendas da Porto Seguro - e sustentou que os seus informes publicitários indicam a referida conta de “*WhatsApp*” como meio de contato para os clientes da empresa, de modo que a suspensão imotivada da conta certamente gera prejuízos para o desenvolvimento de sua atividade.

Noutro giro, não cuidou o réu de esclarecer a razão exata do banimento da conta do autor, sendo insuficiente a alegação de que não possui ingerência nos atos do

WhatsApp, sendo parte ilegítima a figurar no polo passivo da demanda, pois responde pela empresa estrangeira WhatsApp LLC, por aplicação do art. 75, X, do CPC. Ademais, igualmente insuficiente, a justificativa de bloqueio em razão de alegação genérica de inobservância dos Termos e Políticas do aplicativo, mostra-se deveras abstrata, sem possuir o condão de afastar o dever de prestação de serviço contratado, e, por conseguinte, não afasta a probabilidade do direito do autor, sendo de mais a mais de rigor o restabelecimento, ao menos por ora, da conta deste.

Em casos semelhantes, já decidiu esta Colenda Câmara:

*“AGRAVO DE INSTRUMENTO. Ação de obrigação de fazer. **Conta do WhatsApp Business desativada. Facebook Brasil que responde pela empresa estrangeira WhatsApp LLC, por aplicação do art. 75, X, do Código de Processo Civil. Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e deste Tribunal nesse sentido. Infração praticada pelo autor que não foi demonstrada extrajudicialmente de modo preciso, concreto e circunstanciado. Conta utilizada para fins profissionais. Restabelecimento do serviço de rigor. Requisitos autorizadores da medida de urgência pleiteada vislumbrados em sede de cognição sumária. Recurso provido.**”* (TJSP; Agravo de Instrumento 2345391-65.2023.8.26.0000; Relator: Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2024; Data de Registro: 26/02/2024) (Grifei).

*“AGRAVO DE INSTRUMENTO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. **Conta do WhatsApp Business desativada por violação a políticas da plataforma.***

**Suposta infração que não foi sequer especificada ao agravante, a despeito de várias tentativas de contato com a agravada. Conta utilizada para fins profissionais. Reativação da conta que se impõe. Requisitos autorizadores da medida de urgência pleiteada vislumbrados em sede de cognição sumária. Recurso provido.** (TJSP; Agravo de Instrumento 2230514-78.2024.8.26.0000; Relator: Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024) (Grifei).

**“Agravo de instrumento. Telefonia. Conta do Whatsapp Business banida. Tutela de urgência visando a reativação da conta no aplicativo. Legitimidade do Facebook reconhecida por pertencente ao mesmo grupo econômico do Whatsapp, cuja sede fica no exterior. Tutela mantida. Prazo de 5 dias suficiente para cumprimento da determinação judicial. Recurso não provido.”** (TJSP; Agravo de Instrumento 2187470-43.2023.8.26.0000; Relator: Pedro Baccarat; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2023; Data de Registro: 15/08/2023) (Grifei)

Assim, pelo que até agora foi trazido aos autos, fica evidente a probabilidade do direito e o perigo de dano irreparável ao autor - e, noutro giro, ausente o risco de dano ao réu, agravado, no caso de reversão, ao final, da medida.

De rigor, portanto, a concessão da liminar para que a agravada restabeleça, no prazo de 48 horas, a reativação da conta do agravante na plataforma “*WhatsApp Bussiness*”, sob pena de multa diária de R\$1.000,00, limitada, inicialmente, a 30 dias.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto posto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

**WALTER EXNER**

**Relator**