



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000335272

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1166614-32.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada/apelante KATIA REGINA DE SOUZA SEBASTIAO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento a apelo da ré e deram provimento a recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), MARIA LÚCIA PIZZOTTI E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

CARLOS RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1166614-32.2024.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO - 28ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL

**APELANTES/APELADAS: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO
BRASIL LTDA (ré) e KATIA REGINA DE SOUZA SEBASTIAO (autora)**

SENTENÇA: JUÍZA DE DIREITO FLAVIA POYARES MIRANDA

EMENTA:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Conduta imprópria atribuída à fornecedora de serviços de telecomunicações. Bloqueio injustificado de conta em aplicativo de troca de mensagens. Abordagem condenatória (obrigação de fazer e disciplina por dano moral). Juízo de procedência. Apelo da ré, desprovido. Recurso da autora, a que se dá provimento.

VOTO Nº 53.615

RELATÓRIO

Demanda de consumidora, aludindo à suposta conduta imprópria de prestadora de serviços de telecomunicações (bloqueio injustificado de conta em aplicativo de troca de mensagens *Whatsapp*), abordagem condenatória, juízo de procedência (fls. 122/129), as partes apelaram.

Ordem de interposição, autora, à busca de maior alcance condenatório.

Ré, com matéria preliminar (ilegitimidade passiva). No mérito, bate-se pela improcedência da demanda, aludindo à inviabilidade técnica para recuperar conteúdo.

Respostas recursais, a fls. 169/188.

FUNDAMENTAÇÃO

Compondo mesmo grupo econômico (*WhatsApp Inc* e *Facebook Inc*), com os serviços de aplicativo *Whatsapp* geridos pela ré, que lhe detém o controle, correta a respectiva convocação passiva.

Evidências de que a autora foi vítima de invasão de sua conta na plataforma *Instagram* e aplicativo de troca de mensagens *Whatsapp*, indubitosa a responsabilidade da ré, fornecedora, descuidando de melhor tutela de meios preventivos, sobretudo nos limites de atividade de risco.

A propósito, não fez demonstrar tenha tomado providências, suficientes para evitar ação de terceiros, que, fraudulentamente, passaram a utilizar a conta da autora.

Tais os contornos, correta disciplina condenatória, para que a ré faça restabelecer acesso à respectiva conta, com a recuperação de conversas e arquivos constantes do aplicativo, a tanto dispondo de tecnologia própria, e, ainda, à consideração de amplo desgaste e constrangimento, a que a autora foi submetida, somente em juízo logrando resgatar direitos, a hipótese legítima contrapartida por dano moral, arbitramento que reclama majorar, de cinco para dez mil reais, sem alteração de acessórios, assim em harmonia com princípios de proporcionalidade e razoabilidade.

Ainda, por força da sucumbência, as despesas processuais deverão ser pagas pela ré, nessa rubrica honorária de patrono da autora, arbitrada em vinte por cento do valor da condenação, devidamente atualizada.

DISPOSITIVO

Do exposto, pelo meu voto, **nego provimento a apelo da ré e dou provimento a recurso da autora, nos limites acima explicitados.**

CARLOS RUSSO
Relator