



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000339937

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008989-04.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante RICARDO UBARA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 6 de abril de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTA BLOQUEADA NO APLICATIVO WHATSAPP. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA PARTE AUTORA COM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer e indenizatória pretendendo o desbloqueio de conta no aplicativo WhatsApp e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão ora em discussão consiste em determinar a existência de danos morais decorrentes do bloqueio injustificado da conta do autor no aplicativo WhatsApp.

III. Razões de Decidir

3. O dano moral se presume pela suspensão injustificada da conta do autor, não havendo prova de violação dos termos de uso pela parte ré.

4. A privação do uso da conta, essencial para comunicação pessoal, ultrapassa o mero aborrecimento, configurando dano moral.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido para condenar o recorrido ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 3.000,00. Tese de julgamento: 1. Bloqueio injustificado de conta em aplicativo de comunicação configura dano moral. 2. Indenização deve ser proporcional ao dano e à capacidade econômica das partes.

Legislação Citada:

CPC, art. 373, II

CC, art. 944

Lei nº 14.905/2024

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1135452-19.2024.8.26.0100, Rel. Marcus Vinicius Rios Gonçalves, j. 31/03/2025

TJSP, Apelação Cível 1129935-33.2024.8.26.0100, Rel. Rômolo Russo, j. 24/02/2025

VOTO nº 33224

RELATÓRIO:

Trata-se de apelação interposta pelo autor *Ricardo Ubara da Silva* contra a r. sentença de fls. 187/189 que, em ação de obrigação de fazer e indenizatória, julgou *PARCIALMENTE PROCEDENTE* o pedido formulado por *RICARDO UBARA DA SILVA* em face de *FACEBOOK SERVIÇOS ON-LINE DO BRASIL LTDA*, para o fim de tornar definitiva a

tutela de urgência deferida a fls. 32/36. Rejeito o pedido de indenização por danos morais. Julgo extinto o processo, com apreciação do mérito, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência recíproca, condeno cada uma das partes ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono adverso, fixados em R\$ 1.000,00, observando-se a gratuidade concedida ao autor (fls. 189).

O autor apela (fls. 194/205) alegando, em resumo, que faz jus à indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Apresentadas as contrarrazões (fls. 211/219).

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, observo que o recurso é tempestivo, isento de preparo por ser o apelante beneficiário da justiça gratuita (fls. 36).

Alega o autor, ora apelante, que é usuário do aplicativo *whatsapp*, utilizando-o para fins pessoais. Aduziu que foi surpreendido com o banimento de sua conta, sem justificativa plausível. Narrou que nunca utilizou o aplicativo para fins ilícitos e pretende o pagamento de uma indenização por danos morais.

A r. sentença determinou o desbloqueio da conta do autor ante a ausência de qualquer razão justificável para a conduta adotada pela parte apelada.

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia recursal apenas na existência ou não de prejuízo moral sofrido pelo recorrente.

Neste caminhar, não há dúvida quanto à ocorrência de danos morais sofridos pelo apelante. Com efeito, o dano moral se presume no caso pela incontroversa suspensão do uso da conta pelo recorrente, não havendo como tratar os resultados do ilícito provocado pela inércia da recorrida como mero aborrecimento.

Ora, a parte apelada não fez prova da alegada violação da política de utilização dos serviços. Assim sendo, para que fosse legítimo o bloqueio definitivo da conta do autor, caberia à parte ré demonstrar satisfatoriamente a motivação dessa conduta, o que, não o fez, nos termos do art. 373, II do CPC.

De tal modo, a injusta privação da conta na plataforma do réu é o bastante para configurar a ofensa moral alegada.

Nesse sentido, seguem julgados deste E. Tribunal:

*OBRIGAÇÃO DE FAZER E DANOS MORAIS – Autora que teve sua conta em rede social (Instagram) excluída pelo provedor de aplicação e requer a reativação e indenização por danos morais – Sentença de procedência para determinar a reativação da conta bem como condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00 – Insurgência do réu – **Bloqueio da conta sem comprovação da violação dos termos e política de usos do réu - Argumentação genérica que não possui o condão de provar conduta transgressora da autora – Dano moral configurado** – Quantum indenizatório, todavia, reduzido para R\$ 5.000,00 – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1135452-19.2024.8.26.0100; Relator (a): Marcus*

Vinicius Rios Gonçalves; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – **sem destaques no original**).

*Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços. **Bloqueio da conta de WhatsApp.** Procedência parcial do pedido. Inconformismo da autora quanto à indenização por danos morais. Acolhimento. Falha na prestação de serviço. Danos morais configurados. **Injusta privação da conta na plataforma que, diante da utilização em larga escala no país, tangência considerável repercussão e essencialidade.** Perda por parte da autora de suas mensagens pessoais e de seus conteúdos armazenados. **Fatos que ultrapassam aqueles vividos no cotidiano e excedem o razoavelmente esperado na vida em comunidade, transcendendo o simples incomodo ou irritação.** Réu que, após a falha na prestação do serviço, ainda demonstrou desídia na resolução da questão. Fixação do quantum indenizatório em R\$ 5.000,00. Montante proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do CC). Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1129935-33.2024.8.26.0100; Relator (a): Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025).*

Quanto ao valor, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica do recorrente. Já o apelado é pessoa jurídica de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso.

Por estas razões, voto pela condenação do recorrido ao pagamento de uma indenização por danos morais na quantia de R\$ 3.000,00, com atualização monetária desde a data da presente sessão de julgamento (Súmula nº 362 do STJ), e com juros desde a citação, haja vista que a responsabilidade é contratual e não extracontratual, afastando a incidência da Súmula nº 54 do STJ. A correção monetária e a taxa de juros deverão ser calculadas nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.905/2024. Honorários advocatícios ora fixados em 20% sobre o valor total da condenação.

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e contrarrazões recursais, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **provimento**.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO