



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000372467

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1132383-76.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANTONIETA CRISTINA CAMPOS FERREIRA, é apelado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente), SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA E ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LUIZ EURICO
Relator
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1132383-76.2024.8.26.0100

APELANTE: ANTONIETA CRISTINA CAMPOS FERREIRA

APELADO: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

ORIGEM: SÃO PAULO – FORO CENTRAL – 29ª VARA CÍVEL

RELATOR: DES. LUIZ EURICO

VOTO Nº 57168

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE - BANIMENTO DO NÚMERO DE TELEFONE DA APELANTE DO *WHATSAPP* - REMOÇÃO INJUSTIFICADA - RECONHECIMENTO DO DANO MORAL MANTIDO - VALOR DE INDENIZAÇÃO MAJORADO PARA R\$ 5.000,00 - MANUTENÇÃO DA PROCEDÊNCIA DA AÇÃO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

Trata-se de apelação interposta por ***ANTONIETA CRISTINA CAMPOS FERREIRA*** em ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais ajuizada em face de ***FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.*** contra a r. sentença de fls. 199/202 que julgou procedente o pedido para deferir a tutela de urgência e condenar o réu a reativar a linha do autor no aplicativo Whastapp, no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 30.000,00, bem como a pagar indenização por dano moral no valor de R\$ 2.000,00, corrigido e acrescido de juros de mora, tudo a partir da condenação. Declarou sucumbente o réu e condenou ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixou em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado com a solução de primeiro grau, apela a esta Corte a autora ***Antonieta Cristina Campos Ferreira*** (fls. 213/225).

Alega, em suma, que teve seu número de *whatsapp* banido indevidamente e injustificadamente, o que denota gravíssima falha na prestação de serviços. Aduz que o banimento trouxe severas consequências para o Apelante, dificultando o atendimento aos clientes e comprometendo a continuidade de seu negócio, resultando em grandes transtornos. Esclarece que em razão do ocorrido está passando por severo desgaste físico e emocional, tendo em vista que, além de ter o faturamento diminuído drasticamente, teve a sua reputação abalada junto aos seus clientes, inclusive perdeu dias e noites tentando resolver a situação, o que evidencia o desvio produtivo do consumidor. Menciona que não violou os termos de uso e jamais utilizou a referida conta para efetuar disparos em massa de mensagens e/ou ligações não autorizadas ou não consentidas. Pondera que a indenização fixada em R\$ 2.000,00 se mostra insuficiente para compensar todos os danos sofridos pelo consumidor, além disso não cumpre o caráter punitivo do dano moral, razão pela qual se faz necessário a majoração da indenização. Postula a majoração dos danos morais para R\$ 10.000,00, com manutenção da sucumbência em desfavor do réu e majoração dos honorários advocatícios.

Recurso regularmente processado com contrariedade (fls. 232/250), subindo os autos a este E. Tribunal de Justiça.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com tutela de urgência e indenização por danos morais ajuizada por ***ANTONIETA CRISTINA CAMPOS FERREIRA*** em face de ***FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.***

Narra a autora na exordial que possui conta para

fins profissionais no *WhatsApp*, plataforma gerida pelo réu, identificada pelo número +55 84 98887-5060. Ocorre que em data não especificada, foi banida unilateralmente pelo réu sem aviso prévio ou justificativa e até o momento não conseguiu restabelecer o acesso, situação que dificulta o atendimento de seus clientes e compromete a continuidade de suas atividades profissionais. Menciona que o bloqueio resultou em prejuízos financeiros diretos e indiretos, uma vez que perdeu contatos importantes, consultas, orçamentos e perda de produtividade, além de abalo emocional e prejuízos na imagem profissional, o que configura danos morais. Sustenta falha do réu na prestação de serviços; legitimidade passiva do Facebook; incidência do CDC e inversão do ônus da prova. Requer a concessão de tutela provisória de urgência para o restabelecimento da conta no *status quo* anterior ao banimento indevido e condenação do réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

O juízo sentenciante julgou a ação procedente sob os seguintes fundamentos:

“A ré não se desincumbiu do ônus que lhe recaía no sentido de comprovar quais foram as condutas que motivaram o banimento da linha do autor.

A requerida em nenhum momento sequer informa qual teria sido a violação praticada pela autora que justificasse o bloqueio de sua linha.

Em que pese a requerida possa desativar uma conta caso haja descumprimento dos termos, a desativação de uma conta não pode ser arbitrária, tem que ser justificada, pois à requerida cabe observar o princípio da boa-fé objetiva, cláusula geral de todos os pactos, e o princípio da função social do contrato, pelos quais o contratante deve agir com lealdade e solidariedade, para garantir a sua finalidade, incompatíveis com a conduta desarrazoada de uma das partes, em detrimento do interesse da outra.

Restou incontroverso nos autos que o banimento da conta de WhatsApp do autor se deu de forma unilateral e arbitrária, por

violação aos “Termos de Serviços”, mas o réu sequer comunicou o autor nem deu oportunidade para ele se defender ou demonstrar que não estava descumprindo o “Termo de Serviço” mencionado.

O réu ao alegar de forma genérica que houve violação aos “Termos de Serviço” e que tal conduta pode autorizar a interrupção da prestação do serviço do WhatsApp, não configurando, assim, ato ilícito, e sim, o regular exercício da liberdade contratual, atraiu para si o ônus da prova de tal fato, sem que, contudo, dele tivesse se desincumbido a contento.

O réu não comprovou que o banimento da autora foi legítimo. Assim, não se há falar em exercício regular de direito, sobretudo a partir de alegação genérica, sem qualquer prova, de violação a algum dos Termos do contrato.

Na espécie, o que restou demonstrada, foi a desabilitação aleatória da conta da autora, o que não se admite.

Destarte, o pedido de reativação da conta merece acolhimento.”

O debate recursal cinge-se à majoração dos danos morais e dos honorários advocatícios.

Considerando o contexto da situação que certamente causou transtornos além do mero dissabor ou contrariedade, necessário atribuir ressarcimento que se mostre suficiente para indenizar os danos experimentados como forma de compensação pecuniária.

Certo é que, o valor de indenização tem finalidade reparatória, mas não pode, em razão de seu excessivo valor, configurar enriquecimento ilícito capaz de tornar o evento danoso um acontecimento lucrativo.

Reconhecido o dano perpetrado, cabe ao magistrado a fixação do quantum indenizável dentro dos limites da razoabilidade e atendendo as circunstâncias do caso concreto, bem como considerando as

condições econômicas das partes. Ademais, o valor arbitrado deve servir como desestímulo à conduta negligente e imprudente do responsável pelo dano.

Considerando as circunstâncias dos autos, o valor da indenização por danos morais deve ser majorado para R\$5.000,00, pois se mostra adequado e de acordo com a jurisprudência.

Nesse sentido é a jurisprudência:

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos morais. Exclusão de perfil social na plataforma "Instagram". Sentença de procedência em parte. Apelação manejada pela requerida. EXAME: preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Ausência de comprovação de conduta da parte autora que tenha violado direito autoral ou de propriedade intelectual. Relação jurídica estabelecida entre as partes de natureza contratual. Ausência de prova de infração aos termos de uso da plataforma que legitime a exclusão da conta do usuário. Violação do art. 20 do Marco Civil da Internet. Dano moral caracterizado. Prejuízo ao exercício da atividade comercial e à interação com os demais usuários da plataforma, incluindo-se clientes da loja virtual. Indenização bem fixada pela r. sentença em R\$5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1010867-26.2023.8.26.0100; Rel. Des. Celina Dietrich Trigueiros; dj: 21/11/2023; Data de Registro)”.

Diante do exposto, dou parcial provimento ao recurso de apelação para majorar os danos morais para R\$ 5.000,00 e fixar a verba sucumbencial no importe total equivalente a 20% do valor da condenação, mantida a procedência da ação e os demais termos da sentença.

LUIZ EURICO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATOR