



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000377889

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088708-63.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado RONY CABRAL LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), ROBERTO MAC CRACKEN E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MATHEUS FONTES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1088708-63.2024.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

**APELANTES: RONY CABRAL LOPES (JUSTIÇA GRATUITA) E
FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA**

APELADOS: OS MESMOS

VOTO Nº 56.736

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – APLICATIVO WHATSAPP, SUBSIDIÁRIA INTEGRAL DO FACEBOOK, QUE O REPRESENTA NO PAÍS, INTEGRANTES DO MESMÍSSIMO GRUPO ECONÔMICO – PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA REJEITADA - SUSPENSÃO DA CONTA DO AUTOR, SOB ALEGAÇÃO DE VIOLAÇÃO AOS TERMOS DE SERVIÇO DA PLATAFORMA – FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO NÃO DEMONSTRADO – ARTIGO 373, INCISO II, DO CPC – DANO MORAL CONFIGURADO – MONTANTE ADEQUADO – IMPOSIÇÃO DE MULTA DIÁRIA - MEIO COERCITIVO PARA CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO – ADMISSIBILIDADE - ARBITRAMENTO EM JUÍZO DE RAZOABILIDADE - VERBA HONORÁRIA – PERCENTUAL ADEQUADO - IMPROVIMENTO DE AMBOS OS RECURSOS.

Ação de obrigação de fazer e indenização foi julgada parcialmente procedente pela sentença para condenar o réu à obrigação de fazer consistente em restabelecer a conta do *Whatsapp* do autor, vinculada ao número +55 65 98136-1092; e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 4.000,00, corrigida e com juros, além das custas, despesas e verba honorária de 15% do total.

Rejeitados embargos de declaração, apelaram as partes.

O réu reitera preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que não possui poderes para adotar qualquer providência relacionada ao aplicativo *Whatsapp*. Argúi perda do objeto, tendo em vista a aparente disponibilidade da conta no aplicativo *Whatsapp* vinculada ao número +55 65 98136-1092. Diz não haver indício de acesso de terceiros à conta *Whatsapp* do autor. Ainda que não tenha condições de apurar o motivo pelo qual se deu a desativação da conta do autor, provavelmente sua

indisponibilidade esteja relacionada com a violação dos Termos de Serviço. O aplicativo somente pode ser utilizado após a concordância do usuário com seus termos e “política comercial”, logo, não há que se falar em desconhecimento. Nega abusividade. Invoca o princípio da força vinculante dos contratos. Agiu no exercício regular de direito. Ninguém é obrigado a permanecer contratado se assim não desejar. Não possui qualquer gerência sobre o aplicativo *Whatsapp*. O “Marco Civil da Internet” dispõe que é o provedor de aplicações de internet quem responde, exclusivamente, pelo serviço que presta, ainda que não esteja estabelecido ou representado em território brasileiro. É contra imposição de multa quanto à ordem de reativação da conta do autor no aplicativo *Whatsapp*, impondo necessária redução e limitação acaso mantida. O autor confessa usar os serviços para fins comerciais, portanto, não se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor. Nega o dano moral ou seu montante deve ser reduzido. Pede reforma e inversão da sucumbência pelo princípio da causalidade.

O autor busca majorar o valor da indenização por dano moral para R\$ 12.000,00. Pede elevação da verba de sucumbência.

Recursos tempestivos, respondidos, com nota de preparo e justiça gratuita (fls. 132).

É o Relatório.

Não subsiste a preliminar de ilegitimidade passiva. É público e notório que *Facebook* e *Whatsapp* são empresas estrangeiras que pertencem ao mesmo conglomerado – “Meta Platforms, Inc”, como confessado pelo próprio réu –, admissível, portanto, que o *Facebook*, sediado no Brasil, represente os interesses do *Whatsapp* no país, na linha de precedentes do STJ (RMS nº 61.717/RJ, Rel. Min. Laurita Vaz, j. 02.03.2021; REsp nº 1.853.580/SC, Rel. p/ acórdão Min. Ribeiro Dantas, j. 24.06.2020).

No mesmo sentido, desta Corte: Agravo de Instrumento nº 2004543-41.2025.8.26.0000, de São Paulo, 16ª Câmara, Rel. Des. Simões Vergueiro, j. 07.04.2025; Agravo de Instrumento nº 2035855-35.2025.8.26.0000, de São Paulo, 15ª Câmara, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, j. 04.04.2025; Agravo de Instrumento nº 2099581-80.2025.8.26.0000, de Bauru, 38ª Câmara, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 07.04.2025.

Nem se diga que houve perda do objeto, visto que o réu sequer tem certeza de que a conta do *Whatsapp* do autor está efetivamente ativa, na medida em que alega estar aparentemente disponível.

No mais, a sentença deu solução adequada ao caso e merece subsistir por seus próprios fundamentos, que passam a integrar o voto (Regimento Interno, artigo 252), porque proferida em harmonia com o conjunto probatório.

Como bem anotou o magistrado, o réu apresentou contestação genérica, sem relação com o caso concreto, não sendo capaz de demonstrar sua tese de que o autor tenha cometido infração que teve por consequência seu desligamento da plataforma do *Whatsapp*. Afirma, inclusive, em apelação, incapacidade de apurar o motivo que levou a suspensão da conta do autor.

O autor, por sua vez, comprovou que sua conta do *Whatsapp*, vinculada ao número +55 65 98136-1092, foi suspensa, sem explicações ou oportunidade de defesa, negando tenha violado os "Termos de Serviço do Whatsapp".

De resto, o réu não comprovou fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito, nos termos do artigo 373, inciso II, do CPC, ônus que lhe competia, pois o autor é que não poderia fazer prova do fato negativo.

Extraio da sentença e reproduzo, por bem sintetizar as razões de decidir:

"Nesse contexto, a suspensão da conta do autor, além de incontroversa, está demonstrada pelas imagens de fls. 61/64 e o réu apresentou contestação inteiramente genérica, típica de demandas de massa e sem relação com o caso concreto, deixando de informar (e provar) qual foi o ato do autor que teve como consequência seu desligamento da plataforma.

Assim, não tendo o réu se desincumbido de seu ônus de demonstrar a regularidade da suspensão/exclusão realizada, deve reativar a conta do autor.

...*Omissis*...

Em segundo lugar, o banimento indevido e repentino da conta do *Whatsapp* do autor (aplicativo

utilizado quase universalmente para comunicação no Brasil) causou-lhe prejuízos que ensejam o reconhecimento da ocorrência de danos morais.

...*Omissis*...

Dano moral, por sua natureza, não é demonstrável nem sujeito à comprovação, mas aferível segundo o senso comum. Resulta por si mesmo da ação ou omissão culposa, *in re ipsa*, porque provoca dor, física ou psicológica, constrangimento, sentimento de reprovação, lesão e ofensa ao conceito social, à honra, à dignidade”.

A situação descrita na inicial é compatível com a configuração de dano moral, permitindo aferir-lhe a existência até por norma de experiência (CPC, art. 375), ante desconforto, aflição, além dos transtornos suportados pelo autor.

Quanto ao valor da indenização por dano moral, examinadas as circunstâncias, repercussão da ofensa, consequências para o lesado, e tendo ainda em conta os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, a quantia arbitrada na origem está adequada às peculiaridades do caso, não comportando alteração.

De resto, o magistrado pode, de ofício ou a requerimento da parte, impor multa diária como meio coercitivo para que o demandado cumpra obrigação de fazer, nos termos do artigo 461, § 4º, do CPC/73, correspondente ao artigo 537 do CPC/2015 (REsp 770.295/RS, Rel. Min. Teori Albino Zavascki, DJ 10.10.05; AgRg no Ag 559.978/RS, Rel. Min. Barros Monteiro, DJ 10.10.05; AgRg no Ag 563.875/RS, Rel. Min. Antonio de Pádua Ribeiro, DJ 30.05.05; AgRg no REsp 645.492/RS, Rel. Min. Hamilton Carvalhido, DJe 01.09.08; AgRg no REsp 681.080/RS, Rel. Min. Jorge Scartezzini, DJ 20.11.06; AgRg no Ag 761.329/RS, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 10.09.07; AgRg no Ag 801.351/DF, Rel. Min. Gilson Dipp, DJ 18.12.06; REsp 804.049/RS, Rel. Min. Francisco Peçanha Martins, DJ 15.05.06; REsp 831.784/RS, Rel. Min. Denise Arruda, DJ 07.11.06; AgRg no Ag 835.473/RS, Rel. Min. Sidnei Beneti, DJe 01.07.08; AgRg no Ag 900.814/SP, Rel. Min. Humberto Martins, DJe 19.09.08; AgRg no REsp 903.113/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, DJ 14.05.07; AgRg no REsp 903.632/RS, Rel. Min. Francisco Falcão, DJ 26.04.07; AgRg no Ag 925.038/CE, Rel. Min. José Delgado, DJe 03.03.08; AgRg no Ag



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.021.240/RJ, Rel. Min. Laurita Vaz, DJe 23.06.08; AgRg no REsp 1.046.283/RS, Rel. Min. Castro Meira, DJe 06.08.08).

Como a lei processual não estabelece limite para o valor da multa, não merece censura a decisão que a arbitra dentro de um juízo de razoabilidade (REsp 196.931/SP, DJ 08.03.00, REsp 427.854/SP, DJ 09.12.02, e REsp 260.605/SP, DJ 25.09.00), como no caso. Atua como elemento de persuasão para tornar eficaz a ordem judicial, não a podendo limitar ou servir de parâmetro o valor da obrigação principal, porque inconfundível com a cláusula penal (REsp 8.065/SP, DJ 23.09.91; REsp 43.389/RJ, DJ 25.04.94; REsp 128.260/SC, DJ 06.04.98; REsp 148.229/RS, DJ 13.10.98; AgRg no Ag 543.545/RS, DJ 19.04.04).

Prematura qualquer outra discussão quanto ao montante da multa nesse momento, cediço que não faz coisa julgada material e pode ser eventualmente revisto, conforme artigo 537, § 1º, do CPC (Theotônio Negrão, CPC e legislação processual em vigor, art. 537:6, pág. 604, Saraiva, 54ª ed.).

Correto por fim o capítulo sobre os encargos de sucumbência, cuja imposição resultou do fato objetivo da derrota, além de arbitrados em valor adequado, porém, em cumprimento ao § 11 do art. 85 do CPC, considerando o não provimento da apelação do réu, elevo-os de 15% para 20%, observada a mesma base de cálculo da sentença.

Posto isso, nego provimento aos recursos.

MATHEUS FONTES
Relator