



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000387624

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2099117-56.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante GUEDES TRANSPORTES LTDA, é agravado FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso para ratificar o efeito ativo anteriormente concedido, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Agravo de Instrumento nº 2099117-56.2025.8.26.0000.

Agravante: Guedes Transportes Ltda.

Agravado: Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Ação: Obrigação de Fazer c/c Indenizatória.

Origem: 26ª Vara Cível Central de São Paulo.

Juiz de 1ª instância: Dr. Rogerio de Camargo Arruda.

Voto nº 15.052.

TUTELA PROVISÓRIA. CONSUMIDOR.
Liminar visando a impor o restabelecimento da conta da autora no aplicativo *WhatsApp Business*. Hipótese em que restam preenchidos os requisitos autorizadores da medida. Art. 300 do CPC. Conta bloqueada de forma unilateral, por suposta violação dos "Termos de Uso", sem que se tenha comprovado e/ou detalhado a conduta proibida. Precedentes desta Câmara. *Astreintes* diárias de R\$ 1.000,00, com limite de R\$ 30.000,00. Razoabilidade. Súm. 410 do STJ. Decisão reformada. Recurso provido para ratificar o efeito ativo anteriormente concedido, com observação.

Trata-se de recurso interposto contra a r. decisão de fls. 57/58 (origem), integrada às fls. 67 (origem), que indeferiu a tutela de urgência.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) teve sua conta de *WhatsApp Business* banida sem aviso prévio e sem detalhes acerca da suposta violação; b) não recebeu nenhuma resposta do réu pelos canais de atendimento; c) perdeu 96% da sua operação, o que impactou o seu faturamento; d) a defesa não apresentou justificativa para o bloqueio; e) há receio de que os seus dados sejam excluídos definitivamente.

Recebido com efeito ativo (fls. 50/51), vieram-me os autos conclusos.

É a síntese do necessário.

Prima facie, a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, a impor sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora empresa.¹

Fixadas tais premissas, vinga o recurso.

Com efeito, segundo a causa de pedir, a empresa autora se utiliza do *WhatsApp Business* para fins profissionais, sendo sua principal forma de atendimento aos clientes (fls. 02/03). No entanto, sem notificação prévia, em 12.02.2025 teve suspensa a sua conta (fls. 04 e 20), infrutífera a tentativa de reativação (fls. 05 e 21).

Nos termos do art. 300 do Código de Processo Civil, *a tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo*.

Verifica-se – **ao menos nestes restritos limites de cognição sumária** – que a conta foi incontroversamente suspensa pelo réu (fls. 29), de forma unilateral, sem a possibilidade de contraditório, a evidenciar possível abuso.

Conquanto tenha o fornecedor aduzido exercício regular de direito, por *violação da Política de Mensagens do WhatsApp ou a Política Comercial da Meta (sic)* (item 31 – fls. 29), até agora não esclareceu qual seria o ato violador cometido; aliás, qualificado na contestação como "possível" violação (fls. 74 – origem).

Assim, é de rigor o restabelecimento do perfil da agravante.

Pensar-se o contrário implicaria nítida violação à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir condutas que

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII c.c. 29.

contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade² ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.³

Outra não é a orientação desta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. Insurgência contra decisão que deferiu a tutela de urgência consistente na imediata liberação ao gerenciador de anúncios, com as suas funcionalidades, postagens e seguidores previamente existentes, no prazo de cinco (05) dias, sob pena de multa diária no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais), pelo descumprimento da ordem. Alegação de ausência de requisitos autorizadores do deferimento da tutela de urgência afastada. Manutenção do r. pronunciamento que deferiu a tutela de urgência que se mostra admissível, ante a presença dos requisitos previstos no art. 300 do Código de Processo Civil. Documentos apresentados que indicam que a conta do agravado foi desativada por infringência às regras das redes sociais, porém sem que fossem especificados os motivos da alegada violação, o que não se admite. Alteração da decisão que só é possível se houver causa justificadora superveniente, o que não ocorreu. Valor da astreinte que comporta redução, a fim de se ajustar aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso parcialmente provido.⁴

Agravo de instrumento – Ação indenizatória por falha na prestação de serviço – Aplicativo de mensagens instantâneas – WhatsApp – Autora agravante que teve o serviço interrompido

² Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

³ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

⁴ TJSP, AI 2039518-89.2025.8.26.0000, rel. Dimas Rubens Fonseca, j. 25.03.2025.

abruptamente – Decisão que indeferiu o restabelecimento imediato dos serviços – Recurso da autora – Pretensão de retomada dos serviços – Cabimento – Indícios de interrupção arbitrária do serviço, sem prévia comunicação ao cliente, que poderia ter tomado providência alternativa – Perda presumível de clientes – Antecipação da tutela concedida em segundo grau – Confirmação – Violação ao dever de boa-fé negocial – Recurso provido.⁵

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E TUTELA DE URGÊNCIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. BLOQUEIO DE CONTA NO WHATSAPP BUSINESS. AGRAVO DE INSTRUMENTO.

- Irresignação do autor com relação à decisão que indeferiu o pedido de justiça gratuita formulado na petição inicial. Acolhimento. Requerente que preenche os requisitos para ser beneficiário da justiça gratuita, nos termos da legislação vigente. Decisão reformada.

- Irresignação do autor com relação ao indeferimento do pedido de tutela de urgência. Acolhimento. Plausibilidade do direito invocado. Demonstração, pelo autor, de que houve o bloqueio de conta no WhatsApp Business, sem a indicação de motivo. Inteligência do art. 300 do CPC. Determinação de que o réu restabeleça a conta do autor no WhatsApp Business, no prazo de cinco dias, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada ao valor da causa, de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Decisão reformada. Recurso provido.⁶

Assim, presentes os seus requisitos autorizantes⁷, de rigor a concessão da tutela.

⁵ TJSP, AI 2336458-69.2024.8.26.0000, rel. Michel Chakur Farah, j. 05.02.2025.

⁶ TJSP, AI 2251027-67.2024.8.26.0000, rel. Eduardo Gesse, j. 27.09.2024.

⁷ CPC, art. 300.

De outra banda, conquanto – em princípio – não haja limite para a fixação de *astreintes*⁸, certo é que o Excelso Superior Tribunal de Justiça já entendeu ser possível reduzi-las, *ex officio* inclusive, se definidas fora dos parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade⁹, até mesmo a identificar na obrigação principal – à semelhança do art. 412 do Código Civil – um teto tendente a evitar o enriquecimento sem causa.¹⁰

In casu, a tornar justa a baliza da reprimenda, **neste primeiro momento**, diária em R\$ 1.000,00, limita-se a multa em R\$ 30.000,00 (30 dias).

Fica observado, por fim, que esta medida é adotada *inaudita altera parte* e poderá ser reavaliada, na origem, a necessidade ou não da subsistência da tutela provisória ora chancelada.

Ex positis, pelo meu voto, com observação e ratificado o inicial efeito ativo, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual¹¹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

⁸ TJSP, AI 7.150.071-3, rel. Paulo Hatanaka, j. 24.07.2007.

⁹ STJ, REsp. 47.466/PR, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, j. 17.09.2009.

¹⁰ STJ, AgRg no AI 896.430/RS, rel. Min. Sidnei Beneti, j. 23.09.2008.

¹¹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.